



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Centro de Documentação e Informação

INSTRUÇÃO Nº 1, DE 21/05/2012

Institui processo organizacional para gerenciamento de incidentes de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no domínio das atribuições e responsabilidades do Centro de Informática.

O DIRETOR DO CENTRO DE INFORMÁTICA, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 2º, da Resolução da Câmara dos Deputados nº 16, de 21 de janeiro de 1997, combinado com os incisos I, II e IV, todos do art. 253 da Resolução da Câmara dos Deputados nº 20, de 30 de novembro de 1971,

Considerando que a formalização de processos de trabalho colabora para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços do domínio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

Considerando que a formalização de processos de trabalho igualmente colabora para aumento da eficiência e, desse modo, concorre para a obediência ao respectivo mandamento insculpido no *caput* do art. 37 da Constituição da República;

Considerando que a institucionalização de processos de trabalho fortalece a obediência dos princípios fundamentais de planejamento, coordenação e controle, respectivamente impostos pelos incisos I, II e V do art. 6º do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967;

Considerando que a institucionalização de processos de trabalho possibilita ao Centro de Informática desobrigar-se da execução material de tarefas executivas, recorrendo, quando julgar conveniente e oportuno, mediante contrato, à iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de sua execução, nos termos do § 7º do art. 10 do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967; e

Considerando recomendação própria, exarada pelo Controle Externo no item 9.1.9 do Acórdão nº 758 de 2011; do Plenário do Tribunal de Contas da União,

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o processo de gerenciamento de incidentes de serviços de TIC no domínio das atribuições e responsabilidades do Centro de Informática da Câmara dos Deputados.

§ 1º O Centro de Informática publicará e manterá atualizado catálogo dos serviços que serão atendidos pelo processo.

Art. 2º Para os fins desta Instrução, entende-se como:

I - Serviço de TIC: um conjunto de recursos, processos, pessoas, sistemas e infraestrutura de TIC, mantidos pelo Centro de Informática, cujo objetivo é suportar um ou mais processos de trabalho;

II - Incidente: toda interrupção ou ameaça de interrupção da disponibilidade de um Serviço de TIC.

III - Requisição de serviço: solicitação atendida rotineiramente pelo Centro de Informática, com fluxo certo e definido, pré-aprovada por padrão e prevista no catálogo de serviços.

IV - Central de Atendimento: ponto único de contato do Centro de Informática com os demais usuários e principal área responsável pelo registro, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições de serviço.

V - Escritório de Processo: papel responsável por zelar pela integração do processo com outros processos organizacionais da Casa. [\(Inciso com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

VI - Gerente do processo: papel responsável pela gestão, pela melhoria contínua e pelo acompanhamento da execução do processo. [\(Inciso com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

Art. 3º O objetivo do processo de gerenciamento de incidentes é, em caso de interrupção, restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos aos trabalhos da Casa, bem como atender às requisições de serviço.

Parágrafo único. Em regra, o tratamento dos incidentes terá precedência sobre a execução das requisições de serviço e demais atividades e projetos em curso no Centro de Informática.

Art. 4º O processo de gerenciamento de incidentes obedecerá, no que couber, as recomendações, determinações e disposições elencadas nas normas técnicas brasileiras, especialmente as do domínio da Tecnologia da Informação e Comunicações, além das boas práticas de mercado e dos modelos de referência, especialmente aqueles que melhor se adaptam às necessidades e características da infraestrutura e dos serviços de TIC prestados à Câmara dos Deputados.

Parágrafo único. O atendimento dos incidentes e requisições de serviço obedecerá, no que couber, os acordos vigentes entre o Centro de Informática e as demais unidades administrativas da Casa.

Art. 5º O processo de gerenciamento de incidentes será coordenado por um gerente. [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

Parágrafo único. Ordem de Serviço do Centro de Informática designará o gerente do processo. [\(Parágrafo único com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

Art. 6º Compete ao Escritório de Processos do Cenin: [\("Caput" do artigo com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

I - Zelar para que o processo mantenha integração e harmonia com os processos organizacionais da Casa; [\(Inciso com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

II - Apresentar periodicamente ao Diretor do Centro de Informática as informações gerenciais e o resultado consolidado dos indicadores de desempenho apurados. [\(Inciso com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

III. [\(Revogado pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

IV. [\(Revogado pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

Art. 7º Compete ao gerente do processo de gerenciamento de incidentes: [\("Caput" do artigo com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

I - Propor políticas, procedimentos, modelos, rotinas e melhorias com vistas em sua plena eficiência, eficácia, operacionalidade e qualidade; [\(Primitivo inciso V renumerado com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

II - Coordenar a elaboração e aplicação das alterações no processo; [\(Inciso com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

III - Divulgar o processo; [\(Inciso com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

IV - Prestar apoio consultivo e colaborar na capacitação de pessoas; [\(Inciso acrescido pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

V - Tratar eventuais conflitos e restrições que ameacem a correta aplicação das práticas recomendadas; [\(Inciso acrescido pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

VI - Apurar os indicadores de desempenho do processo; [\(Primitivo inciso IV renumerado com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

VII - Quando solicitado, fornecer as informações gerenciais acerca do processo, tais como estatísticas sobre o atendimento de incidentes e requisições de serviço e a situação do atendimento aos acordos vigentes. [\(Primitivo inciso III renumerado com redação dada pela Instrução nº 1, de 31/3/2014\)](#)

Art. 8º Norma complementar do Centro de Informática definirá os papéis atribuídos a cada atividade, os responsáveis por exercer cada papel, bem como a forma de registro, o acompanhamento, o escalonamento, a comunicação e o encerramento de incidentes e requisições de serviço.

Parágrafo único. A documentação do processo estará disponível em local de fácil acesso a todos os envolvidos na gestão e execução das atividades do processo.

Art. 9º Servidores efetivos, CNEs e demais colaboradores do Centro de Informática deverão seguir o processo de gerenciamento de incidentes.

Parágrafo único. Compete aos Diretores de Coordenação do Centro de Informática fomentar que seus subordinados observem e sigam as disposições do processo de gestão de incidentes de serviços de Tecnologia da Informação.

Art. 10. Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

Em 21/05/2012.

LEIRTON SARAIVA DE CASTRO,
Diretor.