

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGQ-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

Gerência:	TÉCNICA	Versão:	01
Área:	ADMINISTRATIVA	Data da Revisão:	10/03/2025
Torre:	DIVERSAS	Data da Aprovação:	19/03/2025
Área de Especialização:	GESTÃO / ADMINISTRAÇÃO	Data da Publicação:	19/03/2025
Palavras Chaves:	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Classificação:	Interna

POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PGS-TIC)

**SYSUNI CONSULTORIA E SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA LTDA**

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS	3
SEÇÃO I – OBJETIVOS DA POLÍTICA	3
SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA	3
SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA	3
SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES	4
CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS	6
CAPÍTULO III – DIRETRIZES	7
SEÇÃO I – DIRETRIZES GERAIS	7
CAPÍTULO IV – RESPONSABILIDADES	8
SEÇÃO I – UNIDADES RESPONSÁVEIS	8
SEÇÃO II – UNIDADES EXECUTORAS	9
CAPÍTULO V – SANÇÕES	9
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS	10
CAPÍTULO VII – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	10
INFORMAÇÕES DE CONTROLE	11

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - (PGS-TIC) SYSUNI CONSULTORIA E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

1. Fica instituída a Política de Gestão de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC da **SYSUNI LTDA.** (“**Sysuni Consultoria e Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação**”) como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Empresa.

SEÇÃO I – OBJETIVOS DA POLÍTICA

2. Esta Política objetiva definir a visão estratégica da Empresa **Sysuni** sobre a Gestão de Serviços de TIC, servindo como referência para a definição de processos correlatos e para a melhoria na qualidade dos serviços prestados aos clientes de modo a atender às necessidades tecnológicas da Empresa.

SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA

3. A presente Política aplica-se a todos os serviços de TIC gerenciados pela **SYSUNI**.

SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

4. A Política de Gestão de Serviços de TIC tem como fundamentação legal, normativa e referências:

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

- I. **Regimento Interno do Comitê de TI, de 2001**, data de fundação da Empresa, que estabelece diretrizes para disciplinar os procedimentos administrativos a serem adotados para operacionalizar o Comitê de Tecnologia da Informação, colegiado que, dentre outras funções, aprova normas e procedimentos de TI;
- II. **Quadro de Sócios e Administradores, 2024**, que estabelece o seu objeto social, denominação, direitos e deveres dos associados, e seus representantes e dispõe sobre a assembleia geral e suas instituições de governança;
- III. **Regimento Interno, de 2024**, que determina e descreve as atribuições das unidades de gestão da Empresa; e
- IV. **Planejamento Estratégico, de 2024**, que norteia a Empresa com as principais diretrizes e objetivos estratégicos para o seu período de vigência.

SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES

5. Para os fins desta Política são adotados os seguintes conceitos:
 - I. **Catálogo de Serviços:** Uma base de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TIC ativos, incluindo aqueles disponíveis para implantação. É a única parte do portfólio de serviços à disposição dos clientes, sendo utilizado como suporte na entrega dos serviços. Representa as capacidades atuais de prestação de serviços da **SYSUNI**;
 - II. **Cliente:** Alguém que demanda bens ou serviços. Responsável por determinar e acordar os objetivos e níveis de um serviço;
 - III. **Funil de Serviços:** Uma base de dados ou um documento estruturado que lista todos os serviços planejados (sob

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

consideração ou em desenvolvimento, mas ainda não disponíveis aos clientes). Possibilita uma visão de negócio, normalmente não divulgada aos clientes, sobre os possíveis serviços a serem prestados;

- IV. **Incidente:** Interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TIC;
- V. **Item de Configuração:** Ativo de serviço que necessita ser gerenciado para a entrega de serviços. Normalmente é um serviço, um hardware, um software, uma edificação, uma pessoa ou uma documentação formal.
- VI. **Linha de Base:** É a configuração de um serviço, produto ou infraestrutura que foi formalmente revisada e acordada, servindo, posteriormente, como referência em atividades na gestão e operação de TIC. Captura a estrutura, conteúdos e detalhes de uma configuração e representa um conjunto de itens de configuração que se relacionam entre si;
- VII. **Mudança:** Adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que pode afetar serviços de TIC, tais como: mudanças em arquiteturas, processos, ferramentas, métricas e documentação, assim como mudanças diretas em serviços de TIC e itens de configuração;
- VIII. **Parte Interessada:** Pode estar interessada nas atividades, objetivos, recursos ou entregas de um serviço ou projeto de TIC. Podem ser clientes, funcionários, acionistas, governantes etc.;
- IX. **Portfólio de Aplicações:** Uma base de dados ou documento estruturado utilizado para gerenciar as aplicações por todo seu ciclo de vida. Contém atributos chave de todas as aplicações;
- X. **Portfólio de Serviços:** O conjunto completo de serviços gerenciados por um prestador de serviços. É usado no

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os serviços;

- XI. **Requisição de Mudança:** Uma proposta formal para a realização de uma mudança;
- XII. **Serviço:** Uma forma de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados por ele esperados sem que eles tenham responsabilizações específicas por custos e riscos;
- XIII. **Serviço Descontinuado:** Um serviço que deixou de ter assistência técnica por não agregar mais valor ao processo de negócio, sendo desativado do catálogo de serviços;
- XIV. **Solicitação de Serviço:** Uma solicitação formal de um usuário para o fornecimento de algum serviço de TIC, tais como: solicitação de informações, a instalação de uma estação de trabalho etc.; e
- XV. **Usuário:** Uma pessoa que utiliza um serviço de TIC em sua rotina.

CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS

6. Os seguintes princípios da presente Política são inegociáveis e impreteríveis à Gestão de Serviços de TI da **SYSUNI**:

- I. **Focar na entrega de valor aos seus clientes:** Este valor é determinado pelo próprio cliente e o ciclo de melhoria contínua deve ser centrado nesta orientação;
- II. **Serviços de TI da SPA devem ser desenhados com foco na experiência do usuário:** A utilização dos serviços, além de entregar valor, deve permitir uma experiência agradável;
- III. **Ter visão holística e sistêmica:** Os componentes e interdependências de todos os serviços de TI devem ser encarados

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

como organismos integrados e complexos que podem ser impactados por mudanças ocorridas em cada serviço de TI;

IV. **A progressão dos serviços de TI da SYSUNI deve ser iterativa:**

O trabalho deve ser organizado em pequenas parcelas gerenciáveis, com foco em entregas rápidas e sempre próximo do cliente/usuário;

V. **Ser transparente:** Salvo exceções de necessidade justificada de sigilo, as informações sobre a gestão dos serviços de TI devem ser amplamente difundidas e estar disponíveis para fácil acesso de seus interessados; e

VI. **Manter o simples:** Processos de trabalho ou atividades excessivos e sem entrega de valor devem ser eliminados.

CAPÍTULO III – DIRETRIZES

SEÇÃO I – DIRETRIZES GERAIS

7. Os serviços de TIC devem ser definidos, implantados, gerenciados e mantidos apropriadamente, de maneira a garantir que os recursos e capacidades de TIC da EMPRESA auxiliem-na a atingir seus resultados esperados.

8. A gestão dos serviços de TIC deve tomar como referência os instrumentos estratégicos, normativos, de planejamento e gestão da Empresa, ao menos os descritos na Seção III – Fundamentação Legal e Normativa do Capítulo 1, **somando-se à relação de referências, a Política de Segurança da Informação, Privacidade & SGPI vigente.**

9. Os serviços de TIC devem ser prestados sempre com o foco no atendimento das necessidades de seus respectivos clientes e usuários a um custo aceitável e com geração de valor à Empresa.

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

10. Para atender às necessidades citadas no item 9, Seção I do Capítulo III, os serviços de TIC devem visar ao atingimento:

- I. Do nível mínimo de desempenho, disponibilidade e segurança, aguardado pelos clientes; e
- II. Do propósito ao qual foram criados.

11. Para garantir o atendimento dos itens 7 a 10, Seção I do Capítulo III, devem ser estabelecidos e mantidos, ao menos, os seguintes processos de TIC para a gestão de:

- I. Portfólio de Serviços de TIC;
- II. Mudanças;
- III. Configurações;
- IV. Incidentes e Solicitações de Serviços; e
- V. Continuidade de TIC.

12. A qualidade dos serviços de TIC deve ser monitorada com frequência, sendo devidamente reportada ao Comitê de TI (CTI) em suas reuniões táticas.

13. Os processos determinados no item 11, Seção I do Capítulo III, devem seguir as boas práticas de mercado relacionadas à Gestão de Serviços de TIC, conforme Capítulo VII – **DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA** ou suas versões posteriores.

14. Os empregados da **SYSUNI** com atribuições, funcionais ou delegadas, relacionadas à prestação de serviços de TIC, devem ser capacitados adequadamente na gestão de serviços de TIC.

CAPÍTULO IV – RESPONSABILIDADES

SEÇÃO I – UNIDADES RESPONSÁVEIS

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

15. No âmbito da presente Política, a seguinte unidade de gestão abaixo elencada é responsável, além das suas respectivas atribuições previstas no Regimento Interno da Empresa, por:

- I. **Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTI):** garantir a aplicação das diretrizes deste Instrumento Normativo na área de TIC da Empresa.
- II. A alta direção da **SYSUNI** é responsável por garantir que o Sistema de Gestão de Serviços de TI (SGSTI) esteja alinhado aos objetivos estratégicos da organização, fornecendo os recursos necessários e promovendo a melhoria contínua do sistema. A Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTI) deverá apresentar relatórios periódicos sobre o desempenho do SGSTI à alta administração.

SEÇÃO II – UNIDADES EXECUTORAS

16. No âmbito da presente Política, as instâncias e unidades de gestão abaixo elencadas são responsáveis pela execução, além das suas respectivas atribuições previstas no Regimento Interno da Empresa, por:

- I. **Supervisão de Operação e Soluções de TI (SUPOSTI):** gerir os processos de gestão de serviços de TIC, bem como será responsável por manter e atualizar o Catálogo de Serviços, garantindo que todos os serviços ativos estejam documentados e disponíveis para consulta dos clientes. A mesma unidade também será responsável pela definição, monitoramento e cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), analisando regularmente os indicadores e promovendo ações para garantir a qualidade e continuidade dos serviços;

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

- II. **Gerência de Infraestrutura de Dados (GERID):** executar atividades operacionais relacionadas a infraestrutura de TIC durante todo o ciclo de vida dos serviços de TIC, bem como será responsável pelo tratamento de incidentes críticos e alta disponibilidade da infraestrutura de TIC, garantindo rápida resposta a falhas e minimizando impactos nos serviços;
- III. **Gerência de Desenvolvimento de Sistemas (GEDES):** executar atividades operacionais relacionadas ao desenvolvimento e manutenção de softwares durante todo o ciclo de vida dos serviços de TIC, bem como será responsável pela investigação e resolução de problemas recorrentes em softwares e sistemas, propondo ações corretivas e preventivas para evitar reincidência;
- IV. **Supervisão de Governança de TI (SUPGTI):** apoiar o processo de gestão de serviços de TIC através de ações de governança de TIC, bem como será responsável pela monitorização da eficácia do SGSTI, analisando relatórios de desempenho, auditorias internas e feedbacks dos clientes para propor ações de melhoria contínua. A unidade deverá apresentar periodicamente à Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTI) um plano de aprimoramento baseado nas melhores práticas e nos resultados obtidos;
- V. **Gerência de Governança e Planejamento Estratégico (GEGPE):** apoiar o processo de gestão de serviços de TIC através de ações de governança corporativa;
- VI. **Proprietário do Processo:** Cada processo crítico dentro do SGSTI terá um Proprietário do Processo, que será responsável por garantir sua implementação, desempenho e conformidade com a ISO 20000-1. O Proprietário do Processo deverá revisar periodicamente os indicadores de desempenho, identificar

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

oportunidades de melhoria e reportar à Supervisão de Governança de TI (SUPGTI) sobre a evolução do processo; e

- VII. Gestor de Segurança da Informação:** será responsável por garantir que todos os processos do SGSTI considerem aspectos de segurança da informação, conformidade regulatória e mitigação de riscos. O GSI trabalhará em conjunto com a Supervisão de Governança de TI (SUPGTI) para revisar mudanças nos serviços e garantir que a segurança seja uma prioridade em todas as etapas do ciclo de vida dos serviços de TIC.

CAPÍTULO V – SANÇÕES

17. A não observância desta Política e de seus desdobramentos normativos implicará, no que couber, em sanções previstas no Regulamento Interno de Colaboradores (**RIC**) e/ou no Código de Ética da **SYSUNI**.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

18. Os casos omissos, exceções, bem como os ajustes na presente Política de Gestão de Serviços de TIC devem ser submetidos à aprovação do Conselho de Administração (**CONSADM**) da **SYSUNI**.
19. Esta Política entra em vigor após aprovação do Conselho de Administração (**CONSADM**) da **SYSUNI**.

CAPÍTULO VII – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- I. **ITIL v4** – Modelo para Gestão de Serviços de TIC;
- II. **ISO 20.000** – Norma Internacional para Gestão de Serviços de TIC; e
- III. **COBIT 5** – *Enabling Processes*.

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

TÍTULO POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

VERSÃO

0.0.1 (é a primeira versão em forma de Política)

UNIDADE GESTORA DO DOCUMENTO

SUPERVISÃO DE GOVERNANÇA DE TI

ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

N/A (PRIMEIRA VERSÃO DO DOCUMENTO)

RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS INTERNOS

CONTRATO SOCIAL E QUADRO DE SÓCIOS

REGIMENTO INTERNO DA SYSUNI

REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE &
SGPI

IST-TIC-010 – GERIR PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

IST-TIC-020 – GERIR SUPORTE DE TIC

IST-PPO-030 – GESTÃO DE PROJETOS

IST-TIC-040 – GERIR PROCESSO DE SOFTWARE

IST-TIC-050 – GERIR PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

NORMATIVOS REVOGADOS

DCC-SYS-SGS-010-POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	Emissão 25/03/2025	Classificação Uso interno
Código DCC-SYS-OPE-SGS-010-001	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Versão 1.00	Aprovado por: Dijalma Britto

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA **SYSUNI**, CONFORME REUNIÕES REALIZADAS EM 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, POR MEIO DA DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (**CONSADM**) da **SYSUNI**.

HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
00	16/07/2024	Criação da versão inicial	José Paulo - JP
01	19/03/2025	Atualização da documentação para ISO 20000	Dijalma Britto

FIM DO PROCEDIMENTO