

	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Código DCC-SYS-SGS-010-001	
		Página 1/12	Revisão 00

Gerência:	TÉCNICA	Versão:	00
Área:	ADMINISTRATIVA	Data da Revisão:	16/07/2024
Torre:	DIVERSAS	Data da Aprovação:	16/07/2024
Área de Especialização:	GESTÃO / ADMINISTRAÇÃO	Data da Publicação:	16/07/2024
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**

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

**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:

- 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 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 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 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.
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

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;

- 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. ; e
- V. **Gerência de Governança e Planejamento Estratégico (GEPEG):** 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 oportunidades de melhoria e reportar à Supervisão de Governança de TI (SUPGTI) sobre a evolução do processo.

- 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*.

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

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SYSUNI, CONFORME REUNIÕES
REALIZADAS EM 2021, 2022, 2023, 2024 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

FIM DO PROCEDIMENTO

Cópias impressas não são autorizadas