

POLÍTICA

001 - SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SGSTI

Revisão: 00 - Vigência: 16/08/2019

Próxima Revisão: 16/08/2021

ITO – Infraestrutura

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. REFERÊNCIAS	3
4. DEFINIÇÕES	3
5. DIRETRIZES GERAIS E ESPECÍFICAS	3
5.1. DIRETRIZES GERAIS	3
5.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS	3
6. MEDIDAS DISCIPLINARES	4
7. CONFIDENCIALIDADE	4
8. APROVAÇÕES	4
9. HISTÓRICO DE REVISÕES	5

1. OBJETIVO

Apresentar diretrizes para que o SGSTI – “Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação” seja executado de maneira a garantir sua contínua melhoria, bem como fornecer estrutura para estabelecer e analisar criticamente os objetivos do gerenciamento de serviços e apropriada ao propósito do serviço.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a toda estrutura de fornecimento de serviços de infraestrutura de TI, associada à estrutura de serviços de ITO da VEXIA.

3. REFERÊNCIAS

- ✓ ISO 20000 - Tecnologia da informação — Gestão de serviços (Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços).

4. DEFINIÇÕES

SGSTI: Acrônimo que define a expressão Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação.

ALTA ADMINISTRAÇÃO: Expressão que determina as funções executadas pelos diretores, gerentes e presidente da organização (VEXIA).

ITO: Outsourcing de Tecnologia de Informação.

TI: Tecnologia de Informação.

5. DIRETRIZES GERAIS E ESPECÍFICAS

5.1. DIRETRIZES GERAIS

O processo de serviços de infraestrutura da VEXIA visa prestar serviços de excelência sendo referência no mercado, de modo a transmitir aos clientes essa premissa. A intenção destas diretrizes é o monitoramento e a promoção da melhoria contínua necessária ao desenvolvimento dos processos.

5.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

Com sua aplicação, os processos de serviços de infraestrutura buscam superar positivamente as expectativas dos seus clientes - participantes, acionistas, colaboradores, patrocinadores, governo e a sociedade.

Para isso, o processo de infraestrutura deve:

- I. Comprometer-se com o cumprimento dos requisitos contratuais, e de todos os acordos e princípios voluntariamente subscritos pela empresa, em qualquer local que atue.
- II. Adotar princípios, para a tomada de decisões nas questões de qualidade de serviços de TI, que pautem pela ética, foco no cliente – participante, eficiência e transparência.

- III. Aplicar rígidos controles da qualidade com foco na prevenção de incidentes e problemas.
- IV. Buscar continuamente pela melhoria em todas as suas atividades, garantindo a qualidade do serviço TI bem como nos processos que apoiam estes serviços, de forma segura, aumentando seus resultados e promovendo a satisfação de nossos clientes.
- V. Adotar fundamentos de excelência que considerem, igualmente, os compromissos que orientam a forma de o processo de investimentos atuar de se relacionar com seus públicos com as melhores práticas organizacionais.

6. MEDIDAS DISCIPLINARES

O descumprimento das diretrizes estipuladas nesta Política caracteriza uma situação de não conformidade e para tanto, deverá ser apontada conforme procedimento específico, através da comunicação à área de *Compliance* ou à Linha Ética. Tal fato será objeto de avaliação e poderá levar à aplicação de medidas administrativas, conforme determina a Política de Medidas Disciplinares da VEXIA.

Aquele que adotar ações de retaliação contra qualquer pessoa que tenha, em boa-fé, suscitado questões ou preocupações de conformidade com esta política estará sujeito às mesmas sanções disciplinares.

7. CONFIDENCIALIDADE

Este documento é de propriedade da VEXIA, porém, em virtude de suas características, seu uso é **PÚBLICO**, podendo ser impresso, e/ou divulgado.

8. APROVAÇÕES

Identificação:		Nº	
Política do Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação		001	
Macroprocesso:	Subprocesso:/Área:	Data de Vigência:	Data de Revisão:
MTI	Tecnologia e Infraestrutura	16/08/2019	16/08/2021

Responsável pela Elaboração		
Nome	Cargo	Data
Alvaro Fernando B Villalobos	Auditor	15/08/2019
Responsável pela Revisão		
Nome	Cargo	Data
Andrea Aniceto Juliana Cilzelle	Coordenadora de <i>Compliance</i> Estagiária de <i>Compliance</i>	16/08/2019
Responsável pela Aprovação		
Aprovação por sistema SIM (X) NÃO ()	Nº Documento INC5380829	
Nome	Cargo	Data
João Carlos Orzzi Lucas Ricardo Gomes de Castro Roberto Eidi Uemoto Filho	Diretor de Governança, Riscos e <i>Compliance</i> Diretor de Tecnologia da Informação e Novos Negócios Diretor Superintendente	16/08/2019

9. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data
Histórico de Revisões	
Item(ns) Revisados(s)	Revisado por