

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

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:

- Comprometer-se com o cumprimento dos requisitos contratuais, e de todos os acordos e princípios voluntariamente subscritos pela empresa, em qualquer local que atue.
- 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.

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	

- 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.