

ORDEM DE SERVIÇO DTI Nº 008/2023

Dispõe sobre a política de gestão de serviços de TIC, assim com as normas e procedimentos para a realização do atendimento técnico no âmbito da Fundação CASA/SP - Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente do Estado de São Paulo.

A **Divisão de Tecnologia da Informação (DTI)**, no uso das atribuições conferidas a este departamento, junto com suas gerências e seções, resolvem:

Artigo 1º - As regras e diretrizes aqui estabelecidas devem ser seguidas por todos os **USUÁRIOS**, sem quaisquer exceções.

Artigo 2º - Esta **OS** define a visão estratégica da **DTI** sobre a gestão de serviços de **TIC**, servindo como referência para o apontamento de processos correlatos e para a melhoria na qualidade dos serviços prestados de modo a atender às necessidades tecnológicas da **Fundação CASA/SP**.

CAPÍTULO I - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

Artigo 3º - A presente **OS** está fundamentada nos seguintes instrumentos legais e normativos:

- I. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;
- II. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- III. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- IV. DN CGGDIESP-1, de 30 de dezembro de 2021, que traz boas práticas em segurança da informação, para privacidade e proteção de dados pessoais e para a gestão de dados e informações;
- V. DO SP V132/N259, de 29 de dezembro de 2022; IN PGDI-1, de 27 de dezembro de 2022, referente ao anexo II, 3 - Tabela de Providências Complementares e Responsáveis - Ativos da Informação: Orientação Técnica e Modelo - Inventário de Dados, da Deliberação Normativa CGGDIESP-1, de 30 de dezembro de 2021;
- VI. ITIL v4 - Modelo para Gestão de Serviços de TIC;
- VII. ISO 20.000 (*International Organization for Standardization* ou Organização Internacional para Padronização) - Norma Internacional para Gestão de Serviços de TIC;
- VIII. COBIT 5 - *Enabling Processes*;
- IX. Ordens de Serviço publicadas pela Divisão de Tecnologia da Informação (Fundação CASA/SP).

CAPÍTULO II - CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Artigo 4º - Para fins desta OS, considera-se que:

- I. **OS:** Ordem de Serviço;
- II. **Divisão de Tecnologia da Informação (DTI):** departamento com a responsabilidade de dispor, gerir e implementar todas as ações de gestão e segurança da informação e comunicações no âmbito institucional;
- III. **TIC:** tecnologia da informação e comunicação;
- IV. **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 colaboradores, sendo utilizado como suporte na entrega dos serviços. Representa as capacidades atuais de prestação de serviços da DTI;
- V. **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 futuramente;
- VI. **incidente:** interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TIC;
- VII. **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;
- VIII. **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;
- IX. **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;
- X. **parte interessada:** pode estar interessada nas atividades, objetivos, recursos ou entregas de um serviço ou projeto de TIC. Podem ser quaisquer **USUÁRIOS** etc.;
- XI. **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;
- XII. **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;
- XIII. **requisição de mudança:** uma proposta formal para a realização de uma mudança;
- XIV. **serviço:** uma forma de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados por ele esperados sem que eles tenham responsabilizações específicas por custos e riscos;
- XV. **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;

- XVI. **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.;
- XVII. **acesso:** ato ou permissão para ingressar, transitar, conhecer, consultar, manipular e utilizar os ativos de informação;
- XVIII. **controle de acesso:** conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de conceder ou bloquear o acesso à informação;
- XIX. **USUÁRIO:** é qualquer pessoa, física ou jurídica, com vínculo formal direto ou indireto com a Fundação CASA/SP, ou em condição autorizada, que utiliza, de qualquer forma, algum recurso de TIC da instituição.

CAPÍTULO III - PRINCÍPIOS

Artigo 5º - Os seguintes princípios da presente OS são inegociáveis e impreteríveis à gestão de serviços de TIC da Fundação CASA/SP:

- I. **Focar na entrega de valor aos seus USUÁRIOS:** Este valor é determinado pelo próprio cliente e o ciclo de melhoria contínua deve ser centrado nesta orientação;
- II. **Serviços de TIC 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 TIC devem ser encarados como organismos integrados e complexos que podem ser impactados por mudanças ocorridas em cada serviço de TIC;
- IV. **A progressão dos serviços de TIC 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 TIC devem ser amplamente difundidas e estar disponíveis para fácil acesso de seus interessados; e
- VI. **Manter o simples:** Processos de trabalho onerosos ou atividades excessivas e sem entrega de valor devem ser eliminados.

CAPÍTULO IV - DIRETRIZES

Artigo 6º - Os serviços de TIC devem ser definidos, implantados, gerenciados e mantidos apropriadamente, de maneira a garantir que os recursos e capacidades de TIC da instituição auxiliem-na a atingir seus resultados esperados.

Artigo 7º - A gestão dos serviços de TIC deve tomar como referência os instrumentos estratégicos, normativos, de planejamento e gestão, ao menos os descritos nas OSs publicadas pela DTI.

Artigo 8º - Os serviços de TIC devem ser prestados sempre com o foco no atendimento das necessidades de seus respectivos USUÁRIOS com geração de valor à Fundação CASA/SP.

Artigo 9º - Para atender às necessidades citadas no **Artigo 8º**, os serviços de TIC devem visar ao atingimento:

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

Artigo 10 - 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.

Artigo 11 - A qualidade dos serviços de TIC deve ser monitorada com frequência, sendo devidamente reportada à DTI em suas reuniões táticas e estratégicas.

Artigo 12 - Devem seguir as boas práticas de mercado relacionadas à gestão de serviços de TIC, conforme referências do **CAPÍTULO I**.

Artigo 13 - Os funcionários da DTI com atribuições, funcionais ou delegadas, relacionadas à prestação de serviços de TIC, devem ser capacitados e/ou se autocapacitar regularmente e adequadamente na gestão e atendimento técnico aos serviços de TIC.

CÁPITULO V - DOS RESPONSÁVEIS E EXECUÇÕES

Artigo 14 - Os profissionais da DTI são responsáveis pela análise, execução, segurança e integridade dos serviços de TIC disponíveis no ambiente laborativo:

- I. **DTI (Divisão de Tecnologia da Informação):** garantir a aplicação das diretrizes desta OS na área de TIC da instituição; gerir os processos de gestão e governança dos ativos e serviços de TIC.

Artigo 15 - No âmbito da presente OS, as gerências e seções de gestão abaixo elencadas são responsáveis pela gestão e execução, além das suas respectivas atribuições previstas nas **Portarias Normativas** institucionais, por:

- I. **GSINF (Gerência de Segurança e Infraestrutura):** gerir as atividades operacionais relacionadas à segurança da informação e cibernética, e infraestrutura de TIC durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC; apoiar os processos de gestão e governança dos ativos e serviços de TIC;
 - a. **SILT (Seção de Infraestrutura Lógica e Telecomunicações):** executar atividades operacionais relacionadas a infraestrutura de TIC durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC;
 - b. **SSI (Seção de Segurança da Informação):** executar atividades operacionais relacionadas aos acessos e segurança da informação e cibernética de TIC durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC.
- II. **GSMS (Gerência de Suporte e Manutenção de Sistemas):** gerir as atividades operacionais relacionadas ao atendimento ao **USUÁRIO** e suporte técnico de TIC durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC; apoiar os processos de gestão e governança dos ativos e serviços de TIC;

- a. **SSTAU (Seção de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário):** executar atividades operacionais relacionadas ao atendimento técnico preventivo, corretivo e orientativo de TIC durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC;
 - b. **SPSM (Seção de Produtos e Soluções Multimídia):** executar atividades operacionais relacionadas ao suporte técnico de TIC durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC.
- III. **GTAT (Grupo Técnico de Apoio Tecnológico):** gerir e executar atividades operacionais relacionadas ao desenvolvimento e manutenção de aplicações/sistemas/software proprietários durante todo o ciclo de vida dos ativos e serviços de TIC.

CÁPITULO VI - DAS SOLICITAÇÕES

Artigo 16 - Os requisitos mínimos a serem satisfeitos pelas localidades/departamentos da Fundação CASA/SP para realização das solicitações são:

- I. toda e qualquer demanda de TIC, sem exceções, deve ser registrada por meio sistêmico através do **Sistema Tarefas**;
- II. ter pelo menos um responsável local, que responderá pelo departamento e abertura de chamados técnicos para liberações de **acesso** e delegações, devendo possuir o perfil para o exercício da função e comprometer-se a seguir as normas descritas nesta **OS** e demais regulamentações publicadas pela **Fundação CASA/SP** e **DTI**;
- III. toda e qualquer solicitação deverá ser realizada e devidamente justificada através dos servidores responsáveis das localidades/departamentos, por meio sistêmico disponibilizado (**Sistema Tarefas**) por esta **DTI** e direcionado às áreas técnicas e/ou autoridades máximas dela;
- IV. para os serviços de TIC que exijam comprovação e/ou autorização de instância superior, as documentações necessárias devem ser anexadas ao chamado sistêmico registrado no **Sistema Tarefas**. Por exemplo: **Acesso à VPN** e/ou **acesso remoto para o USUÁRIO**, o **“Termo de Adesão ao Teletrabalho”** assinado deve ser anexado junto ao pedido pelo responsável.

Artigo 17 - A **DTI** não presta serviços de TIC para outras instituições públicas ou privadas parceiras.

CÁPITULO VII - DOS ATENDIMENTOS E PRAZOS

Artigo 18 - Os serviços de TIC são oferecidos pela **DTI** como um recurso profissional para apoiar todos os **USUÁRIOS** no cumprimento de seus objetivos nas áreas de atuação, pesquisa, comunicação e serviços.

Artigo 19 - Do atendimento:

- § 1º - A **DTI** atende tecnicamente de **segunda à domingo**, das **07h às 19h** através dos seus canais;
- § 2º - O atendimento técnico pode ser realizado por meio sistêmico, telefônico, remoto ou presencial;

§ 3º - O atendimento no balcão DTI localizado no 5º andar do prédio sede da Fundação CASA/SP, segue as parametrizações:

- I. Dias da semana: **segunda à sexta** (exceto feriados);
- II. Horários: **09h às 12h e 14h às 18h**;
- III. É necessário o registro do chamado sistêmico prévio para o atendimento (**Sistema Tarefas**).

Artigo 20 - Para fins desta OS, considera-se que:

- IV. o prazo para visita técnica e posicionamento das áreas às localidades/departamentos solicitantes é de até **7 (sete) dias úteis** para Capital, Grande SP e ABCD, e de até **14 (quatorze) dias úteis** para Interior e Litoral, a partir do registro do chamado sistêmico;
- V. os prazos podem ser reduzidos ou prorrogados conforme disponibilidade dos responsáveis e das áreas envolvidas.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 21 - A DTI pode alterar o teor desta OS a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo ao **USUÁRIO** verificá-la;

§ 1º - Ocorrendo atualizações significativas neste documento e que demandem coleta de consentimento, a instituição notificará o **USUÁRIO** pelo e-mail fornecido e canais de atendimento.

Artigo 22 - Caso haja alguma dúvida sobre as condições estabelecidas nesta OS ou qualquer documento, o **USUÁRIO** pode entrar em contato por meio dos canais de atendimento supramencionados.

Artigo 23 - Caso alguma disposição desta OS seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que o **USUÁRIO** resida ou da sua conexão à rede local e Internet, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

Artigo 24 - O **USUÁRIO** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços por ele informados), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, virtual e digital também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços prestados pela Fundação CASA/SP, bem como às condições de sua prestação, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nesta OS.

Artigo 25 - Esta OS e a relação decorrente das ações aqui compreendidas, assim como qualquer disputa que surja em virtude disto será regulada exclusivamente pela legislação brasileira.

Artigo 26 - Fica eleita a **Assessoria Jurídica (AJ)** da Fundação CASA/SP para dirimir qualquer questão envolvendo o presente documento, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Artigo 27 - Violações desta OS estarão sujeitas a ações disciplinares previstas nas Portarias Administrativas da Fundação CASA/SP específicas, e podem resultar em sanções e às penas previstas em lei.

§ 1º - A instituição adotará ações em consonância com as suas regulamentações, as leis federais, estaduais, municipais e às normas recomendadas pela ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Artigo 28 - Os casos de não conformidade serão avaliados pela DTI e, caso necessário, levados a autoridade máxima da Fundação CASA/SP.

Artigo 29 - Esta OS entra em vigor na data de sua publicação.

CAPÍTULO IX - VERSIONAMENTO

VERSÃO	DATA	AUTOR	DESCRIÇÃO
1.0	16/01/2023	Julio Cesar Signorini	Versão Inicial
1.1	17/01/2023	Alex Christy Rogatti, Aurélio Olímpio de Souza, João Paulo Puntel Vargens, Julio Cesar Signorini, Luiz Fernando Souza Gomes da Silva, Marcelo Pereira da Silva, Márcia Ramos dos Santos, Odenilson dos Santos Bonfim, Patricia Tsutsumi Dias, Rafael Mengel Souza, Rodrigo Braoios Vilhora e Yuri Horalek e Domigues	Revisões e Sugestões
1.2	17/01/2023	AJ (Assessoria Jurídica), DGA (Diretoria de Gestão Administrativa), DTI (Divisão de Tecnologia da Informação) e GP (Gabinete da Presidência)	Versão Final

DTI, 17 de janeiro de 2023.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE