



**Governo do Estado de São Paulo**  
**Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente**  
**ATI - Assessoria de Tecnologia da Informação**

## **INSTRUÇÃO**

**Nº do Processo:** 161.00063577/2025-09

**Interessado:** FUNDACAO CASA, ATI - Assessoria de Tecnologia da Informação

**Assunto:** Política de Gestão de Serviços de TI

<b>Responsável</b>	Assessoria de Tecnologia da Informação - ATI
<b>Aprovado por:</b>	Gabinete da Presidência.
<b>Políticas Relacionadas</b>	Política de Governança de TI, Política de Segurança da Informação, Política de Gestão de Incidentes e Problemas, Política de Continuidade Operacional de TI, Política de Gestão de Acessos, Política de Gestão de Ativos de TI, Política de Proteção de Dados e Privacidade, Política de Gestão de Capacidade e Desempenho
<b>Localização de armazenamento</b>	Processo SEI 161.00063577/2025-09
<b>Data da Aprovação</b>	Data da Assinatura
<b>Data de revisão</b>	
<b>Versão</b>	1.0

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 Objetivo da Política**

A Política de Gestão de Serviços de TI tem como objetivo estabelecer diretrizes para a gestão eficiente, segura e estratégica dos serviços de tecnologia da informação (TI), garantindo alinhamento com as necessidades institucionais e os melhores padrões de mercado. Esta política visa assegurar que os serviços de TI sejam entregues com qualidade, confiabilidade e aderência aos requisitos dos usuários e às obrigações regulatórias.

### **1.2 Escopo e Aplicabilidade**

Esta política se aplica a todos os serviços de TI disponibilizados pelo Fundação CASA-SP, abrangendo desde serviços internos até aqueles fornecidos por terceiros. A aplicabilidade inclui:

Todos os servidores, colaboradores e prestadores de serviço que utilizam, gerenciam ou

fornecem serviços de TI.

Infraestruturas, sistemas e aplicações gerenciadas pela ATI.

Processos relacionados à solicitação, entrega, suporte e melhoria contínua dos serviços de TI.

Acordos de nível de serviço (SLAs), contratos de suporte técnico e compromissos com fornecedores.

### 1.3 Princípios e Diretrizes

**Alinhamento Estratégico:** Os serviços de TI devem estar alinhados aos objetivos institucionais, garantindo suporte adequado às operações e à tomada de decisão.

**Qualidade e Eficiência:** A entrega dos serviços deve ser pautada pela confiabilidade, disponibilidade e otimização de recursos.

**Transparência e Responsabilidade:** A gestão dos serviços deve seguir práticas claras, bem documentadas e auditáveis.

**Segurança e Conformidade:** Os serviços de TI devem obedecer às normas de segurança da informação, proteção de dados e legislação vigente, incluindo a LGPD.

**Melhoria Contínua:** O desempenho dos serviços deve ser monitorado e aprimorado regularmente, com base em indicadores de desempenho e feedback dos usuários.

**Foco no Usuário:** Os serviços devem ser planejados e prestados de forma a atender às necessidades e expectativas dos usuários de maneira eficaz.

## 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de TI, focado na padronização, eficiência e alinhamento estratégico dos serviços com as necessidades organizacionais.

**KPI (Key Performance Indicator):** Indicador-chave de desempenho utilizado para medir a eficiência e qualidade dos serviços de TI, permitindo a análise contínua e a melhoria dos processos.

**OLA (Operational Level Agreement):** Acordo interno entre equipes ou áreas da organização, definindo responsabilidades, prazos e padrões para garantir o cumprimento dos SLAs estabelecidos com os usuários.

**SLA (Service Level Agreement):** Acordo formal entre o provedor de serviços de TI e os usuários, especificando os níveis de serviço esperados, como prazos de resposta, disponibilidade e tempo de resolução.

**UC (Underpinning Contract):** Contrato firmado entre o provedor de serviços de TI e fornecedores externos, estabelecendo requisitos e responsabilidades que suportam o cumprimento dos SLAs.

## 3. REFERÊNCIAS LEGAIS E DE BOAS PRÁTICAS

Referência	Descrição e Uso
------------	-----------------

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018	Define diretrizes para a proteção de dados pessoais, garantindo segurança e privacidade nas operações de TI que envolvem dados sensíveis e informações de usuários.
Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014	Regula o uso da internet no Brasil, estabelecendo princípios como neutralidade da rede, privacidade e proteção de registros e dados pessoais em serviços digitais.
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	Conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de TI, orientando processos como gerenciamento de incidentes, mudanças, SLAs e melhoria contínua dos serviços.
ISO/IEC 20000	Norma internacional para gestão de serviços de TI, garantindo padronização na entrega, suporte e governança dos serviços de tecnologia.
ISO/IEC 27001	Norma internacional de segurança da informação, utilizada para definir diretrizes de proteção de dados, controle de acessos e mitigação de riscos em serviços de TI.
COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)	Framework de governança de TI que orienta o alinhamento estratégico dos serviços, gestão de riscos e controle de processos.
NIST Cybersecurity Framework	Conjunto de diretrizes para fortalecer a segurança cibernética dos serviços de TI, abrangendo identificação, proteção, detecção, resposta e recuperação de incidentes.

## **CAPÍTULO I – GOVERNANÇA E ESTRUTURA DE GESTÃO DE SERVIÇOS**

### **Seção I – Da Governança dos Serviços de TI**

**Art. 1º** – A governança dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) deve assegurar que os serviços sejam planejados, executados e aprimorados de forma eficaz, segura e alinhada às necessidades da Fundação CASA-SP.

**§ 1º** A gestão dos serviços de TI deve seguir as melhores práticas do mercado, incluindo ITIL, COBIT e outras metodologias aplicáveis.

**§ 2º** A estrutura de governança deve garantir transparência, controle e melhoria contínua dos serviços prestados.

## **Seção II – Dos Papéis e Responsabilidades**

**Art. 2º** – A gestão dos serviços de TI envolve diferentes atores institucionais, com as seguintes responsabilidades:

I. Assessoria de Tecnologia da Informação (ATI): Responsável pela definição estratégica, governança e monitoramento dos serviços de TI, garantindo alinhamento com os objetivos institucionais.

II. Núcleo de Apoio Tecnológico (NAT): Responsável pelo desenvolvimento e manutenção de sistemas, assegurando conformidade com as necessidades dos usuários e padrões de qualidade.

III. Núcleo de Inteligência Organizacional (NIO): Responsável pela elaboração de relatórios gerenciais e estratégicos, definição e acompanhamento de indicadores de desempenho (KPIs), mapeamento e otimização de processos relacionados à gestão de serviços de TI, além de auxiliar na análise de dados para a tomada de decisão sobre melhorias nos serviços.

IV. Núcleo de Acervo Institucional Documental (NAID): Responsável pela digitalização e preservação de documentos institucionais, guarda do acervo histórico, gestão da guarda e recuperação de prontuários de adolescentes físicos e digitais, implementação de políticas de governança documental em conjunto com a Comissão de Avaliação de Documentos e Acessos - CADA.

V. Gerência de Infraestrutura e Segurança da Informação: Responsável pela administração da infraestrutura de rede, acessos, segurança da informação e proteção de dados.

VI. Gerência de Suporte ao Usuário: Responsável pelo atendimento, suporte técnico e gestão de incidentes e requisições de serviços.

VII. Usuários dos Serviços de TI: Responsáveis pela utilização adequada dos serviços de TI, observando as normas e diretrizes estabelecidas.

## **Seção III – Do Relacionamento com Outras Políticas e Normas Internas**

**Art. 3º** – A presente Política deve ser aplicada em conjunto com as demais políticas de TI da Fundação CASA-SP, especialmente:

I. Política de Continuidade Operacional de TI: Para garantir a resiliência e recuperação dos serviços em caso de falhas.

II. Política de Gestão de Acessos: Para regular o controle de identidade e permissões dos usuários.

III. Política de Gestão de Ativos de TI: Para assegurar a adequada administração dos recursos tecnológicos.

IV. Política de Segurança da Informação: Para estabelecer diretrizes de proteção e confidencialidade dos dados.

V. Política de Proteção de Dados e Privacidade: Para garantir conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## **CAPÍTULO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

### **Seção I – Da Definição e Classificação dos Serviços de TI**

**Art. 4º** – Os serviços de tecnologia da informação (TI) oferecidos pela Assessoria de Tecnologia

da Informação devem ser organizados, documentados e disponibilizados em um **Catálogo de Serviços**, visando garantir transparência, padronização e alinhamento com as necessidades dos usuários.

§ 1º O Catálogo de Serviços de TI deve conter a descrição clara de cada serviço, incluindo serviço, criticidade, quem pode solicitar, forma de solicitação, modalidade de atendimento (presencial ou remoto) e prazo de atendimento.

§ 2º A classificação dos serviços será feita com base na área fornecedora, na sua natureza e no impacto para a organização.

## **Seção II – Dos Serviços Críticos e Níveis de Prioridade**

**Art. 5º** – Para garantir a continuidade das operações institucionais, os serviços de TI serão classificados segundo o seu nível de criticidade e prioridade de atendimento.

§ 1º A criticidade dos serviços será definida conforme os impactos na operação da organização em caso de falha, observando os seguintes níveis:

I. Serviços Críticos: serviços essenciais que, em caso de indisponibilidade, comprometem significativamente a operação da instituição;

a. Criticidade do Serviço: Crítico.

II. Serviços Importantes: serviços relevantes para a produtividade e eficiência, mas que permitem operação temporária com alternativas;

a. Criticidade do Serviço: Alto.

III. Serviços Comuns: serviços que, se indisponíveis, causam impacto menor ou moderado, sem comprometer as atividades essenciais.

a. Criticidade do Serviço: Médio ou Baixo.

§ 2º A priorização no atendimento aos serviços será definida com base nos seguintes critérios:

I. Impacto no funcionamento da instituição e na continuidade dos serviços essenciais;

II. Número de usuários afetados pela falha ou indisponibilidade do serviço;

III. Existência de alternativas temporárias para mitigar os impactos;

IV. Obrigações legais e regulatórias associadas ao serviço afetado.

§ 3º A categorização e a priorização devem ser revisadas periodicamente para garantir alinhamento com as necessidades institucionais e mudanças tecnológicas.

## **Seção III – Da Publicação e Manutenção do Catálogo de Serviços**

**Art. 6º** – A ATI é responsável pela publicação e manutenção contínua do Catálogo de Serviços, garantindo sua atualização e alinhamento com as diretrizes institucionais.

§ 1º O Catálogo de Serviços deve ser disponibilizado em meio digital, acessível a todos os usuários da Fundação CASA-SP.

§ 2º As revisões e atualizações do Catálogo devem ocorrer sempre que houver:

I. Inclusão de novos serviços de TI;

II. Alterações nas diretrizes institucionais que impactem os serviços de TI;

III. Mudanças na criticidade e nas prioridades dos serviços;

IV. Descontinuação de serviços obsoletos.

§ 3º A gestão do Catálogo de Serviços deve seguir boas práticas de ITIL, garantindo que as descrições dos serviços estejam alinhadas com os níveis de serviço acordados (SLAs).

## **CAPÍTULO III – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLAS, OLAS E UCS)**

### **Seção I – Da Definição e Gestão de SLAs (Acordos de Nível de Serviço)**

**Art. 7º** – Os **Acordos de Nível de Serviço (SLAs – Service Level Agreements)** são documentos formais que estabelecem os compromissos entre a área de TI e os usuários dos serviços, detalhando prazos, responsabilidades e padrões mínimos de qualidade.

§ 1º Os SLAs devem conter, no mínimo:

I. Descrição clara dos serviços abrangidos pelo acordo;

II. Indicadores de desempenho e métricas de qualidade aplicáveis;

III. Prazos e níveis de atendimento esperados para cada serviço;

IV. Responsabilidades da área de TI e dos usuários na execução dos serviços;

V. Procedimentos para escalonamento e resolução de incidentes.

§ 2º A revisão periódica dos SLAs deve ser realizada para garantir sua aderência às necessidades organizacionais e às mudanças tecnológicas.

### **Seção II – Dos OLAs (Operational Level Agreements) e UCs (Underpinning Contracts)**

**Art. 8º** – Para garantir a entrega eficiente dos serviços de TI, a área responsável poderá estabelecer Acordos de Nível Operacional (OLAs – Operational Level Agreements) e Contratos de Apoio (UCs – Underpinning Contracts) com áreas internas e fornecedores externos, respectivamente.

§ 1º Os OLAs têm por finalidade definir os compromissos entre as equipes internas da organização envolvidas na entrega dos serviços de TI, devendo conter:

I. Responsabilidades de cada equipe interna no cumprimento dos SLAs estabelecidos;

II. Procedimentos internos para atendimento e suporte;

III. Indicadores de desempenho e níveis de serviço internos;

IV. Diretrizes para cooperação entre as áreas envolvidas.

§ 2º Os UCs têm por objetivo formalizar as obrigações dos fornecedores de serviços terceirizados em relação à entrega e suporte dos serviços de TI, devendo conter:

I. Escopo e nível de serviço esperado dos fornecedores;

II. Indicadores de desempenho e requisitos técnicos a serem atendidos;

III. Prazos e condições para atendimento e resolução de incidentes;

IV. Penalidades e cláusulas contratuais para descumprimento dos acordos.

§ 3º Os OLAs e UCs devem estar alinhados com os SLAs firmados com os usuários, garantindo coerência entre os níveis de serviço internos e externos.

### **Seção III – Do Monitoramento e Revisão dos Acordos**

**Art. 9º** – A eficácia dos SLAs, OLAs e UCs será monitorada continuamente, assegurando que os serviços sejam entregues conforme os padrões estabelecidos.

§ 1º O monitoramento dos acordos será realizado por meio de:

- I. Indicadores de desempenho e métricas definidas nos SLAs, OLAs e UCs;
- II. Relatórios periódicos de conformidade e qualidade dos serviços;
- III. Ferramentas de monitoramento automatizado para mensuração de desempenho.

§ 2º A revisão dos acordos será conduzida regularmente, observando:

- I. Necessidades organizacionais e evolução tecnológica;
- II. Mudanças nos requisitos regulatórios e normativos;
- III. Feedback dos usuários e das partes envolvidas na execução dos serviços.

§ 3º Em caso de recorrência de descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, deverão ser adotadas medidas corretivas e planos de ação para aprimorar a entrega dos serviços de TI.

## **CAPÍTULO IV – GESTÃO DE DEMANDAS E PORTFÓLIO DE SERVIÇOS**

### **Seção I – Dos Processos de Solicitação e Priorização de Novos Serviços**

**Art. 10** – A gestão de demandas tem como objetivo garantir que a área de TI receba, avalie e priorize as solicitações de novos serviços ou melhorias nos serviços existentes de forma transparente e alinhada às necessidades institucionais.

§ 1º As solicitações de novos serviços ou alterações nos serviços existentes deverão ser formalizadas pelos usuários por meio processo SEI encaminhado para a ATI, incluindo descrição no novo serviço ou melhoria, público a ser atendido e benefícios esperados.

§ 2º A análise das demandas deverá considerar os seguintes critérios:

- I. Relevância e impacto estratégico para a Fundação CASA-SP;
- II. Urgência e criticidade da solicitação;
- III. Viabilidade técnica e financeira da implementação;
- IV. Benefícios esperados para os usuários e para a instituição;
- V. Recursos disponíveis para a execução da demanda.

§ 3º As solicitações serão submetidas ao Gabinete da Presidência para priorização das demandas, garantindo que a alocação de recursos seja realizada de maneira eficiente e equitativa.

§ 4º As demandas aprovadas serão inseridas no Carta de Serviços de TI, devendo ser

acompanhadas desde a sua concepção até a sua implementação.

## **Seção II – Da Avaliação de Necessidades e do Alinhamento Estratégico**

**Art. 11** – A avaliação de novas demandas e serviços deverá estar alinhada com o planejamento estratégico da Fundação CASA-SP e com as diretrizes estabelecidas para a área de TI.

**§ 1º** O alinhamento estratégico das demandas será avaliado conforme os seguintes aspectos:

- I. Compatibilidade com os objetivos institucionais;
- II. Conformidade com as políticas e normas internas e externas;
- III. Potencial de inovação e modernização dos processos organizacionais;
- IV. Sustentabilidade e impacto financeiro da implementação.

**§ 2º** A área de TI deverá atuar de forma consultiva junto às demais áreas da Fundação CASA-SP, auxiliando na identificação de oportunidades de melhoria e inovação por meio de soluções tecnológicas.

**§ 3º** Sempre que necessário, a avaliação das necessidades poderá envolver estudos de viabilidade técnica, prototipagem e testes pilotos, garantindo que as soluções propostas sejam adequadas antes da implementação definitiva.

## **Seção III – Da Gestão de Capacidade e Sustentabilidade dos Serviços**

**Art. 12** – A entrega de novos serviços e a manutenção dos serviços existentes deverão considerar a capacidade operacional e os recursos disponíveis, assegurando a continuidade e a qualidade da prestação de serviços de TI, conforme Política de Gestão de Capacidade e Desempenho.

**Art. 13** – Sempre que necessário, serão realizados ajustes na capacidade dos serviços, garantindo que as soluções de TI atendam às necessidades organizacionais sem comprometer a estabilidade e a segurança dos sistemas.

## **CAPÍTULO V – GESTÃO DO CICLO DE VIDA DOS SERVIÇOS**

### **Seção I – Do Planejamento e Desenvolvimento de Novos Serviços**

**Art. 14** – O planejamento e desenvolvimento de novos serviços de TI devem ser conduzidos de forma estruturada, garantindo que atendam às necessidades institucionais e estejam alinhados às diretrizes estratégicas da organização.

**§ 1º** O desenvolvimento de novos serviços deverá considerar os seguintes aspectos:

- I. Necessidades e expectativas dos usuários finais;
- II. Viabilidade técnica, financeira e operacional;
- III. Conformidade com as normas e políticas institucionais e regulatórias;
- IV. Segurança da informação e proteção de dados;
- V. Estratégias de escalabilidade e sustentabilidade do serviço.

**§ 2º** Os novos serviços deverão passar por um processo formal de validação e homologação antes de sua implementação, garantindo que atendam aos requisitos técnicos e funcionais



estabelecidos.

§ 3º Sempre que possível, serão utilizadas metodologias ágeis e melhores práticas de desenvolvimento para garantir eficiência no processo de entrega de novos serviços.

## **Seção II – Da Transição e Implementação de Serviços**

**Art. 15** – A transição e implementação de serviços de TI devem ser realizadas de forma controlada, minimizando riscos e impactos para os usuários e para a operação da organização.

§ 1º O processo de transição de serviços incluirá, obrigatoriamente:

- I. Definição de um plano de implementação detalhado, incluindo prazos e responsabilidades;
- II. Testes e homologações para garantir a funcionalidade e estabilidade do serviço;
- III. Treinamento e capacitação dos responsáveis pelo serviço;
- IV. Plano de comunicação e suporte para garantir a adoção do novo serviço;
- V. Estratégias de mitigação de riscos e procedimentos de rollback, quando aplicável.

§ 2º A implementação de novos serviços ou a atualização de serviços existentes será acompanhada por métricas e indicadores de desempenho para avaliar sua eficácia e identificar oportunidades de melhorias.

§ 3º Alterações significativas nos serviços devem seguir os procedimentos definidos na Política de Gestão de Mudanças, garantindo a segurança e a previsibilidade das implementações.

## **Seção III – Da Operação e Manutenção de Serviços Existentes**

**Art. 16** – Os serviços de TI em operação deverão ser continuamente monitorados, avaliados e aprimorados para garantir sua qualidade, disponibilidade e conformidade com os requisitos institucionais.

§ 1º A operação dos serviços deverá estar fundamentada em:

- I. Procedimentos documentados para suporte, manutenção e gestão de incidentes;
- II. Monitoramento contínuo do desempenho e disponibilidade dos serviços;
- III. Adoção de boas práticas para segurança da informação e proteção de dados;
- IV. Atualizações e correções periódicas para manter a integridade e confiabilidade dos serviços.

§ 2º As manutenções programadas deverão ser previamente comunicadas aos usuários, com a devida justificativa e previsão de impactos na operação.

§ 3º Os processos de suporte e atendimento aos usuários seguirão os padrões estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), garantindo tempos de resposta e resolução compatíveis com a criticidade dos serviços.

## **Seção IV – Da Descontinuação de Serviços**

**Art. 17** – A descontinuação de serviços de TI deverá ser planejada e executada de forma a minimizar impactos para os usuários e para a operação da organização.

§ 1º A descontinuação de um serviço poderá ocorrer nos seguintes casos:

- I. Obsolescência tecnológica ou indisponibilidade do fornecedor;
- II. Substituição por soluções mais modernas e eficientes;
- III. Baixa demanda ou irrelevância estratégica do serviço;
- IV. Alterações nas necessidades institucionais que tornem o serviço desnecessário.

**§ 2º** O processo de descontinuação deverá seguir as seguintes etapas:

- I. Análise do impacto da descontinuação para os usuários e para a operação da Fundação CASA-SP;
- II. Definição de um plano de migração para serviços alternativos, quando aplicável;
- III. Comunicação antecipada aos usuários e stakeholders envolvidos;
- IV. Documentação e arquivamento adequado das informações do serviço descontinuado.

**§ 3º** Os serviços descontinuados deverão ser removidos do Catálogo de Serviços de TI, garantindo a atualização contínua das ofertas disponíveis para os usuários.

## **CAPÍTULO VI – GESTÃO DE REQUISIÇÕES E ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

### **Seção I – Do Processo de Solicitação de Serviços**

**Art. 18** – O processo de solicitação de serviços de TI deve ser padronizado e acessível aos usuários, garantindo eficiência e rastreabilidade no atendimento das demandas.

**§ 1º** Todas as requisições de serviços deverão ser registradas na ferramenta oficial de gestão de chamados (Sistema de Tarefas), assegurando controle e transparência nos atendimentos.

**§ 2º** As solicitações de serviços de TI deverão conter as seguintes informações mínimas:

- I. Identificação do usuário solicitante;
- II. Descrição clara da necessidade ou problema;
- III. Serviço ou recurso solicitado;
- IV. Nível de urgência e impacto para a operação institucional;
- V. Evidências ou anexos que possam auxiliar no atendimento.

**§ 3º** As requisições serão analisadas e categorizadas conforme critérios estabelecidos, sendo direcionadas para as equipes responsáveis pelo atendimento.

**§ 4º** Sempre que possível, o atendimento será realizado com base em catálogos de soluções padronizadas, reduzindo o tempo de resposta e garantindo maior eficiência.

### **Seção II – Dos Níveis de Atendimento e Priorização**

**Art. 19** – O atendimento às solicitações de serviços de TI deverá seguir critérios objetivos de priorização, considerando impacto e urgência, garantindo o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

**§ 1º** A priorização dos atendimentos será definida com base nos seguintes critérios:

- I. Impacto sobre as operações institucionais e continuidade dos serviços essenciais;
- II. Número de usuários afetados pela indisponibilidade ou falha;
- III. Grau de criticidade do serviço envolvido;
- IV. Urgência da demanda conforme avaliação técnica.

**§ 2º** Os níveis de atendimento seguirão a seguinte classificação:

- I. Urgente: Incidentes de gravidade extrema que comprometem a continuidade de serviços essenciais, causando impacto generalizado e exigindo ação imediata.
- II. Alta Prioridade: Incidentes críticos que impactam serviços essenciais ou afetam múltiplos usuários;
- III. Média Prioridade: Solicitações que impactam atividades relevantes, mas sem comprometimento crítico das operações;
- IV. Baixa Prioridade: Pedidos de suporte individuais ou melhorias sem impacto imediato nas operações institucionais.

**§ 3º** Os tempos de resposta e solução serão definidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e deverão ser cumpridos pelas equipes responsáveis.

### **Seção III – Das Ferramentas e Canais de Suporte**

**Art. 20** – O suporte aos usuários será realizado por meio de ferramentas e canais oficiais de atendimento, garantindo eficiência, rastreabilidade e padronização dos serviços prestados.

**§ 1º** As solicitações de suporte e serviços poderão ser registradas por meio dos seguintes canais:

- I. Ferramenta de gestão de chamados (Sistema de Tarefas);
- II. Atendimento telefônico ou chat para demandas urgentes;
- III. Atendimento presencial para casos específicos, conforme agendamento prévio;
- IV. E-mail institucional, quando aplicável.

**§ 2º** O uso da ferramenta de gestão de chamados será obrigatório para o registro e acompanhamento das solicitações, permitindo:

- I. Rastreamento do status da solicitação em tempo real;
- II. Notificações automáticas sobre atualizações no atendimento;
- III. Avaliação do serviço prestado pelo usuário após a conclusão do chamado.

**§ 3º** Sempre que possível, serão adotados recursos de automação e autoatendimento para agilizar a resolução de requisições frequentes, minimizando a dependência de atendimento humano.

**§ 4º** As equipes responsáveis pelo suporte e atendimento deverão ser capacitadas periodicamente para garantir um serviço eficiente e alinhado às melhores práticas de TI.

**§ 5º** É responsabilidade do usuário solicitante acompanhar o andamento do chamado por meio do sistema de atendimento e fornecer as informações complementares solicitadas.

§ 6º Após a conclusão do atendimento, o usuário deverá realizar a avaliação do serviço prestado no sistema, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de TI.

## **CAPÍTULO VII – MONITORAMENTO, RELATÓRIOS E MELHORIA CONTÍNUA**

### **Seção I – Dos Indicadores de Desempenho (KPIs) e Métricas de Serviços**

**Art. 21** – O desempenho dos serviços de TI será monitorado por meio de indicadores de desempenho (KPIs) e métricas objetivas, permitindo a avaliação contínua da qualidade e eficiência dos serviços prestados.

§ 1º Os KPIs e métricas deverão ser definidos com base em boas práticas de gestão de serviços, alinhados aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), e abrangerão, no mínimo, os seguintes aspectos:

- I. Tempo médio de atendimento e resolução de chamados;
- II. Taxa de cumprimento dos SLAs estabelecidos;
- III. Disponibilidade e confiabilidade dos serviços essenciais;
- IV. Volume e categorização das requisições e incidentes registrados;
- V. Efetividade das soluções implementadas e reincidência de problemas;
- VI. Grau de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado.

§ 2º A coleta e análise dos indicadores serão realizadas de forma periódica, garantindo a identificação de oportunidades de melhoria e tomada de decisão baseada em dados.

§ 3º Os resultados das métricas serão documentados em relatórios gerenciais e disponibilizados às instâncias responsáveis pela governança de TI para avaliação.

### **Art. 22 – Da Revisão Periódica dos Serviços e Acordos**

Os serviços de TI e seus respectivos acordos de nível de serviço deverão ser revisados regularmente para garantir aderência às necessidades institucionais e evolução contínua dos padrões de qualidade.

§ 1º A revisão periódica dos serviços seguirá a seguinte abordagem:

- I. Análise do desempenho dos serviços com base nos KPIs definidos;
- II. Avaliação da aderência dos SLAs às expectativas e necessidades dos usuários;
- III. Identificação de gargalos e ineficiências nos processos de entrega dos serviços;
- IV. Ajustes nas definições de prioridades, prazos e fluxos operacionais, conforme necessário.

§ 2º As revisões serão realizadas em ciclos predefinidos, recomendando-se, no mínimo, uma avaliação semestral para serviços críticos e uma anual para demais serviços.

§ 3º Sempre que identificado um desalinhamento significativo entre os serviços prestados e as necessidades dos usuários, serão propostas ações corretivas ou evolutivas, incluindo eventuais ajustes nos SLAs e processos internos.

§ 4º As revisões contarão com a participação das partes interessadas, incluindo representantes das áreas usuárias e das equipes de TI, garantindo transparência e alinhamento estratégico.

## **Seção II – Da Gestão da Experiência do Usuário e Pesquisas de Satisfação**

**Art. 23** – A percepção e a experiência dos usuários serão monitoradas continuamente por meio de pesquisas de satisfação e mecanismos de feedback estruturados.

**§ 1º** A avaliação da satisfação dos usuários será realizada utilizando métodos como:

- I. Pesquisas automatizadas ao término do atendimento de chamados e requisições;
- II. Avaliações periódicas sobre a qualidade geral dos serviços de TI;
- III. Coleta de feedbacks qualitativos para identificação de oportunidades de melhoria;
- IV. Reuniões com participação de usuários-chave.

**§ 2º** Os resultados das pesquisas de satisfação serão analisados e documentados, permitindo a identificação de tendências, expectativas e oportunidades de aprimoramento dos serviços.

**§ 3º** Medidas corretivas ou melhorias nos serviços deverão ser propostas sempre que os índices de satisfação estiverem abaixo dos patamares aceitáveis, considerando a viabilidade técnica e operacional das ações necessárias.

**§ 4º** O monitoramento da experiência do usuário deverá ser integrado aos processos de gestão de serviços de TI, assegurando uma abordagem proativa na resolução de problemas e otimização contínua da qualidade do atendimento.

## **CAPÍTULO VIII – COMPLIANCE E MELHORES PRÁTICAS**

### **Seção I – Da Gestão de Riscos em Serviços de TI**

**Art. 24** – A gestão de riscos em serviços de TI deverá ser contínua e proativa, garantindo a minimização de impactos negativos à organização.

**§ 1º** A análise de riscos será realizada com base nos seguintes princípios:

- I. Identificação e classificação dos riscos associados aos serviços de TI;
- II. Avaliação do impacto e da probabilidade de ocorrência de falhas e vulnerabilidades;
- III. Definição de planos de mitigação, contingência e resposta a incidentes críticos;
- IV. Monitoramento contínuo dos riscos e revisão periódica das estratégias de prevenção.

**§ 2º** Os riscos considerados críticos deverão ser priorizados e tratados de forma a garantir a continuidade dos serviços essenciais.

**§ 3º** A gestão de riscos deverá estar alinhada à Política de Segurança da Informação e à Política de Continuidade Operacional de TI, garantindo uma abordagem integrada na proteção dos ativos tecnológicos.

### **Seção II – Da Adoção de Melhores Práticas e Certificações**

**Art. 25** – A prestação dos serviços de TI será orientada pelas melhores práticas de mercado e frameworks de referência, assegurando padrões elevados de qualidade e eficiência.

**§ 1º** A adoção de melhores práticas será baseada em frameworks reconhecidos, tais como:

- I. ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para a gestão de serviços de TI;

II. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), para governança e controle;

III. ISO/IEC 20000, para certificação em gerenciamento de serviços de TI;

IV. ISO/IEC 27001, para gestão da segurança da informação.

§ 2º As iniciativas de conformidade e adoção de boas práticas deverão ser revisadas periodicamente, garantindo alinhamento com as evoluções tecnológicas e regulamentares.

## CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 26** – Esta política será revisada periodicamente, conforme a necessidade e evolução das melhores práticas de governança de TI, segurança da informação e mudanças na legislação aplicável.

**Art. 27** – Alterações na Política deverão ser submetidas à aprovação do Gabinete da Presidência.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**Raelen Bego Luiz**  
Chefe de Gabinete

**Leandro Timossi de Almeida**  
Assessor da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **Leandro Timossi de Almeida, Assessor da Presidência II**, em 13/03/2025, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Raelen Bego Luiz, Chefe de Gabinete**, em 18/03/2025, às 22:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0059139593** e o código CRC **874FA9CC**.