



Conab

NORMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) 60.214

**Sistema de Administração
Subsistema de Administração de Recursos Materiais**

SUTIN

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - GENERALIDADES.....	2
CAPÍTULO II - INTRODUÇÃO.....	3
CAPÍTULO III - OFICIALIZAÇÃO DE GESTORES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	4
I - Objetivo.....	4
II - Generalidades.....	4
III - Responsabilidades.....	4
CAPÍTULO IV - GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	5
I - Objetivo.....	5
II - Generalidades.....	5
III - Responsabilidades.....	5
CAPÍTULO V - GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES.....	7
I - Objetivo.....	7
II - Generalidades.....	7
III - Responsabilidades.....	8
CAPÍTULO VI - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DE SERVIÇO.....	9
I - Objetivo.....	9
II - Generalidades.....	9
III - Responsabilidades.....	9
CAPÍTULO VII - GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS.....	10
I - Objetivo.....	10
II - Generalidades.....	10
III - Responsabilidades.....	10
CAPÍTULO VIII - FLUXO DO PROCESSO.....	11
I - Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação.....	11
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	12
CAPÍTULO X - ANEXOS.....	13
I - Conceitos.....	13

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

- 1 - Área Gestora: Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação (Sutin).
- 1.1 - Áreas Corresponsáveis: Não se aplica.
- 2 - Publicidade da Norma: Público.
- 3 - Finalidade: Estabelecer diretrizes e procedimentos relacionados com a Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).
- 4 - Objetivos:
 - a) regulamentar os processos relacionados com a Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (TI), como Oficialização de Gestores de Sistemas de Informação, Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento da Configuração de Ativos de Serviço e Gerenciamento de Mudanças;
 - b) incorporar boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI com vistas a promover a efetiva implantação da governança de TI na Conab.
- 5 - Aplicação: Aplica-se a todos os envolvidos em processos de gestão de serviços de tecnologia da informação, bem como, responsáveis por decisões e definições dos sistemas de informação no ambiente computacional da Conab.
- 6 - Competência: Compete a Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação (Sutin).
- 7 - Alterações da Norma: Norma nova.
- 8 - Documento que aprova a Norma: Resolução Diretoria Executiva N.º 007, de 06/09/2018.
- 9 - Vigência da Norma: Publicada em 06/09/2018.
- 10 - Fontes normativas:
 - a) ISO/IEC 20.000;
 - b) Biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versão 3.0.

CAPÍTULO II

INTRODUÇÃO

- 1 - Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação pode ser definida como a implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI que atendam às necessidades do negócio. O gerenciamento de serviços de TI é realizado por provedores de serviços de TI através de uma combinação adequada de pessoas, processos, parceiros e produtos (Tecnologia da Informação). Os processos da Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação são apresentados no fluxograma que consta no Capítulo VIII desta Norma.
- 2 - A Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação compreende os seguintes processos:
 - a) Oficialização de Gestores de Sistema de Informação;
 - b) Gerenciamento de Incidentes e Requisições;
 - c) Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
 - d) Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço;
 - e) Gerenciamento de Mudanças.

CAPÍTULO III

OFICIALIZAÇÃO DE GESTORES DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

I - Objetivo

- 1 - É o processo responsável pela indicação dos tomadores de decisões negociais (gestor negocial) e pelos aspectos relacionados à Tecnologia da Informação (gestor técnico de TI) de um novo sistema de informação ou nova solução de TI.

II - Generalidades

- 1 - Este processo é iniciado quando uma solução for disponibilizada para uso no ambiente computacional da Conab, seja por meio de desenvolvimento interno ou aquisição de terceiros, inclusive do Portal de *Software* Público.
- 2 - Os principais objetivos da Oficialização de Gestores de Sistema de Informação são:
 - a) estabelecer as atribuições e responsabilidades do gestor técnico de TI e do gestor negocial sobre um sistema de informação disponível no ambiente computacional da Conab;
 - b) padronizar e manter os procedimentos de formalização do gestor negocial e do gestor técnico de TI.

III - Responsabilidades

- 1 - Caberá ao gestor negocial receber, avaliar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TI, sejam elas normativas, evolutivas ou adaptativas.
- 2 - Caberá ao gestor técnico de TI coordenar as ações técnicas necessárias para a implementação das demandas apresentadas pelo gestor negocial.
- 3 - Os detalhes sobre a Oficialização de Gestores de Sistema de Informação serão estabelecidos na Norma Interpretativa da Conab (NIC) específica. Essa norma se aplica a todos os responsáveis por decisões e definições dos sistemas de informação disponíveis no ambiente computacional da Conab.

CAPÍTULO IV

GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

I - Objetivo

- 1 - Fornecer e manter uma única fonte de informações consistente sobre todos os serviços operacionais, prestados pela Sutin, e aqueles que estão sendo preparados para entrar em produção garantindo que estejam disponíveis somente para aqueles que estão autorizados a acessá-los.

II - Generalidades

- 1 - O Gerenciamento de Catálogo de Serviços não deverá incluir detalhes de itens de configuração de ativos, nem como são executadas as Requisições de Serviço.
- 2 - O Catálogo de Serviços é composto por dois componentes:
 - a) Catálogo de Serviços de Negócio;
 - b) Catálogo de Serviço Técnico.
- 3 - Catálogo de Serviço de Negócio: deverá conter os detalhes de todos os serviços de TI entregues ao cliente, bem como os relacionamentos das unidades orgânicas aos processos de negócio que dependem dos serviços de TI. Esta é a visão do cliente sobre o Catálogo de Serviço.
- 4 - Catálogo de Serviço Técnico: deverá conter os detalhes de todos os serviços de TI entregues ao cliente, junto aos relacionamentos para os serviços de suporte, serviços compartilhados, componentes e itens de configuração necessários para suportar a provisão do serviço ao negócio.
- 5 - O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços compreende as seguintes etapas:
 - a) abertura: solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de um item do catálogo de serviços de TI;
 - b) diagnóstico: análise sobre a necessidade de incluir, alterar ou excluir o item do catálogo de serviços de TI;
 - c) implementação: inclusão, alteração ou exclusão do item do catálogo de serviços na ferramenta utilizada para a gestão de serviços de TI;
 - d) fechamento: fechamento da solicitação.

III - Responsabilidades

- 1 - Caberá à área responsável pela ferramenta de Gestão de Demandas as seguintes atividades:
 - a) entrar em acordo e documentar a definição do serviço com todos os envolvidos;
 - b) produzir e manter o catálogo de serviço de acordo com o negócio do cliente;
 - c) associar os itens de configuração presentes no processo de Gerenciamento de Configuração com o Catálogo de Serviço Técnico;

Continuação Capítulo IV

- d) definir o valor do acordo de nível de serviço ao novo item do catálogo;
- e) relacionar com o gerenciamento de nível de serviço, para garantir que o catálogo esteja alinhado com as necessidades do negócio.

2 - Os detalhes desse processo serão estabelecidos na NIC específica.

CAPÍTULO V

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES

I - Objetivo

- 1 - O objetivo principal do processo é restaurar os serviços disponíveis, quando ocorrer um incidente, e tratar as requisições de serviço de tal forma que tanto o incidente quanto as requisições respeitem o Nível Mínimo de Serviço (NMS) com base no histórico dos atendimentos realizados.
- 2 - Os demais objetivos do processo são:
 - a) assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para uma resposta rápida e eficiente, análise, documentação, gerenciamento e comunicação dos incidentes e requisições;
 - b) aumentar a percepção do negócio e de TI por meio do uso de uma abordagem profissional para resolver e comunicar incidentes quando eles ocorrem;
 - c) manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI;
 - d) aumentar a visibilidade e a comunicação de incidentes ao negócio e de suporte ao pessoal de TI.

II - Generalidades

- 1 - Os incidentes e requisições poderão ser registrados por qualquer usuário que tenha acesso à rede interna da Conab, através da ferramenta de Gestão de Demandas disponível, onde serão classificados, priorizados, analisados e tratados.
- 2 - É recomendado que ao realizar a abertura das requisições de serviço, o demandante descreva a solicitação de maneira clara e compreensível. Da mesma forma, orienta-se o correto registro da solução adotada por parte do demandado, pois auxilia na gestão do conhecimento acerca destes acontecimentos, permitindo a melhoria contínua da qualidade da prestação do serviço.
- 3 - Todo o conteúdo do Catálogo de Serviço disponível na ferramenta de Gestão de Demandas deverá possuir um Nível Mínimo de Serviço (NMS), que indica o tempo máximo no qual o atendimento deverá ser realizado. A partir da análise do histórico dos atendimentos realizados, o NMS serve como referência na busca da melhoria em relação ao cumprimento do prazo estabelecido.
- 4 - As demandas referentes aos sistemas de informação cadastrados na ferramenta de Gestão de Demandas, serão encaminhadas diretamente para os Gestores de Negócio responsáveis pelos respectivos sistemas, estabelecidos previamente no processo de Oficialização de Gestores de Sistemas de Informação.
- 5 - Os sistemas de informação considerados críticos, presentes no Portfólio de Soluções de TI, deverão receber atendimento prioritário em relação aos demais sistemas de informação, com o estabelecimento de NMS reduzidos.
- 6 - Toda abertura de chamado realizada na ferramenta de Gestão de Demandas deverá receber uma priorização (baixa, média ou alta), conforme a urgência e impacto do chamado. Esta priorização deverá ser realizada pelo gestor negocial.

- 7 - A ferramenta de Gestão de Demandas deverá permitir o registro das mensagens relacionadas ao atendimento, trocadas entre o provedor do serviço e o demandante, com o objetivo de manter o histórico da execução do atendimento.

III - Responsabilidades

1 - Caberá ao provedor de serviço (Sutin):

- a) priorizar os incidentes e requisições de serviços, levando em consideração o impacto e a urgência dos incidentes e das requisições de serviço;
- b) garantir que os envolvidos no Gerenciamento de Incidentes e Requisições tenham acesso e utilizem informações relevantes, como por exemplo, procedimentos de gerenciamento de requisições de serviços, erros conhecidos, resolução de problemas e BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configurações);
- c) manter o cliente informado do progresso dos seus incidentes relatados ou requisições de serviço;
- d) documentar e acordar com o cliente a definição de um incidente grave.

2 - Caberá à Central de Serviços:

- a) efetuar a triagem das requisições de serviço referentes a manutenção de *hardware* ou *software* (aplicativos de escritório, antivírus, e-mail, navegador *web*, dentre outros) e encaminhar a demanda para a área executora responsável, previamente estabelecida para cada serviço disponível na ferramenta de Gestão de Demanda.

3 - Os detalhes desse processo serão estabelecidos na NIC específica.

CAPÍTULO VI

GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DE SERVIÇO

I - Objetivo

- 1 - Estabelecer e manter a integridade de todos os produtos de trabalho de um processo ou operação do serviço e disponibilizá-los a todos os envolvidos.

II - Generalidades

- 1 - Um Item de Configuração (IC) é qualquer componente ou outro ativo de serviço que deve ser gerenciado para possibilitar a entrega de um serviço de TI.
- 2 - As informações sobre cada item de configuração deverão ser registradas na ferramenta de Gestão de Demandas ou em outro sistema de gerenciamento de configuração, e deverão ser mantidas por todo o seu ciclo de vida pelo processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.
- 3 - Os Itens de Configuração deverão estar sob o controle do processo de Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente *hardware*, *software* e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.
- 4 - Os Atributos dos Itens de Configuração (AIC) são um conjunto de informações sobre o IC (sua descrição, características, localização etc). Exemplo: para o IC microcomputador, os AICs são: descrição, processador, memória, disco, etc.
- 5 - O Banco de Dados de Configuração de Ativos (BDGC) são repositórios que centralizam as informações referentes aos ICs utilizados no ambiente de Tecnologia da Informação.
- 6 - Deverá ser instituído por meio de um ato Sutin, um Comitê de Gestão de Configuração e de Ativos de Serviços. Este comitê deverá formado por um representante de cada gerência funcional da Sutin.

III - Responsabilidades

- 1 - Caberá ao Comitê de Gestão de Configuração e de Ativos de Serviços as seguintes atividades:
 - a) designar identificadores únicos para os Itens de Configuração;
 - b) designar responsáveis pelos ICs;
 - c) inserir dados dos ICs no BDGC;
 - d) cadastrar novos ICs sempre que necessário;
 - e) atualizar as informações dos ICs existentes;
 - f) desativar os ICs que não estão mais em uso;
 - g) manter a lista de atributos atualizada de forma a refletir a realidade e necessidades específicas.
- 2 - O detalhamento de cada uma dessas atividades é estabelecido na NIC específica.

CAPÍTULO VII

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

I - Objetivo

- 1 - Assegurar que todas as mudanças que afetam os serviços sejam avaliadas, aprovadas, implementadas e revisadas de maneira controlada.

II - Generalidades

- 1 - As principais atividades do processo de Gerenciamento de Mudanças são:
 - a) criação e Registro de Requisição de Mudança (RDM);
 - b) revisão da RDM e da proposta de mudança;
 - c) apreciação e avaliação da mudança;
 - d) autorização da mudança;
 - e) atualização dos planos;
 - f) coordenação da implantação da mudança;
 - g) revisão e fechamento do registro de mudança.
- 2 - O Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) deverá ser formado pelo titular de cada gerência funcional da Sutin, ou pelo seu substituto na sua ausência.
- 3 - O detalhamento de cada uma dessas atividades é estabelecido na NIC específica, bem como os aspectos relacionados com as mudanças do tipo normal, padrão e emergencial.

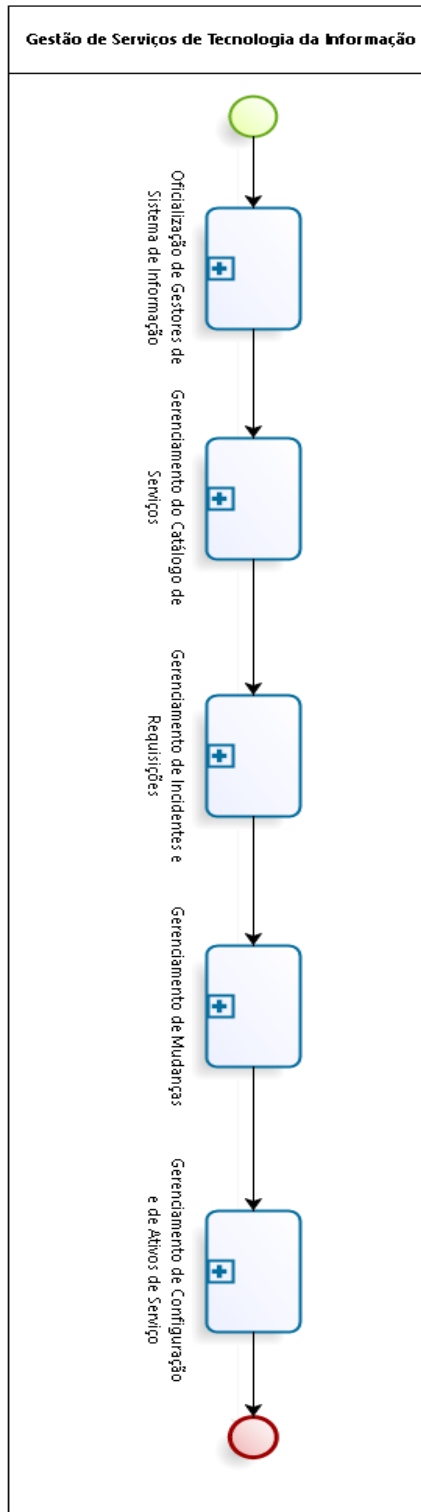
III - Responsabilidades

- 1 - Caberá ao líder técnico definido por uma das gerências funcionais da Sutin as seguintes atribuições:
 - a) analisar se a requisição de serviço é caracterizada como mudança;
 - b) registrar e classificar a RDM;
 - b.1) elaborar e anexar os seguintes artefatos na RDM: Plano de Riscos, Plano de Reversão e Documento de Análise de Impacto;
 - c) delegar aos analistas de TI as atividades referentes às mudanças;
 - d) estabelecer o cronograma das mudanças e comunicar as partes interessadas;
 - e) reverter a mudança, quando necessário;
 - f) acompanhar o ciclo de vida da mudança;
 - g) estabelecer a comunicação junto ao Gestor de Negócio sobre a mudança.
- 2 - Caberá ao Comitê Consultivo de Mudanças, analisar, aprovar e priorizar as mudanças.

CAPÍTULO VIII

FLUXO DO PROCESSO

I - Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação



CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1 - Os casos omissos e dúvidas com relação à interpretação e à aplicação desta Norma serão submetidos à área Gestora da Norma.
- 2 - O empregado que descumprir o disposto nesta Norma poderá ser responsabilizado conforme normativos internos.

CAPÍTULO X

ANEXOS

Anexo I - Conceitos

I - Conceitos

- 1 - Atributos dos Itens de Configuração (AIC): conjunto de informações sobre o IC (sua descrição, características, localização etc). Exemplo: para o IC microcomputador, os AICs são: descrição, processador, memória, disco, etc.
- 2 - Banco de Dados de Configuração de Ativos (BDGC): repositórios que centralizam as informações referentes aos ICs utilizados no ambiente de Tecnologia da Informação.
- 3 - Central de Serviços (CS): função responsável por ser a principal interface operacional entre a área de TI e os usuários dos seus serviços.
- 4 - Comitê Consultivo de Mudanças (CCM): comitê composto pelos gerentes funcionais da Sutin e seus respectivos substitutos. Responsáveis pela análise, aprovação e priorização de mudanças normais e emergenciais apresentadas.
- 5 - Comitê de Gestão de Configuração e de Ativo de Serviço: comitê composto por um representante de cada gerência funcional da Sutin. Este comitê será responsável por avaliar a inclusão, alteração e exclusão de itens de configuração que estão contidos no banco de dados de configuração de ativos.
- 6 - Documento de Análise de Impacto: documento que apresenta quais itens de configuração serão impactados com a execução da requisição de mudança.
- 7 - Gestor de Negócio (GN): empregado responsável pelas definições negociais e priorização das demandas referentes aos sistemas de Informação sob a responsabilidade da área gestora negocial.
- 8 - Gestor Técnico de TI (GS): empregado da Sutin responsável pela coordenação e/ou execução do atendimento técnico de um sistema de Informação.
- 9 - Incidente: interrupção não planejada de um serviço, uma redução na qualidade de um serviço ou um evento que ainda não impactou o serviço para o cliente.
- 10 - Item de configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que deve ser gerenciado para possibilitar a entrega de um serviço de TI.
- 11 - Manutenção Adaptativa: adaptação no *software* para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo, essas mudanças podem ser em regras de negócio, constituição e leis que tenha consequências a funções do sistema, assim como a criação de uma nova plataforma de *hardware*, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o *software* consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao *software*.

Continuação Capítulo X

- 12 - Manutenção Corretiva: correção de erros no *software* que não foram identificados na fase teste, caso exista uma fase teste no *software*, em determinadas situações esses erros podem não atrapalhar a execução do sistema e não acarretar maiores preocupações, já que este pode ser solucionado por meio de simples reparos, no entanto pode haver casos mais complexos que necessite de um reparo temporário, para minimizar um problema com o objetivo de o *software* voltar a executar suas funções básicas e que haja tempo a seus mantenedores para conseguir solucionar o erro em sua totalidade e assim disponibilizá-lo em uma nova versão.
- 13 - Manutenção Evolutiva: modificações não previstas no documento de requisitos original do *software*. Tem por intuito melhorar a qualidade do *software*, acrescentando novas funcionalidades, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação.
- 14 - Manutenção Preventiva: alterações no *software* buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções. A manutenção preventiva parte de uma observação reconhecida pelos mantenedores sobre o que poderá gerar algum tipo de erro no *software*, desta forma tal erro será tratado antes que um problema venha a ocorrer.
- 15 - Mudança: adição, modificação ou eliminação de um serviço ou um componente de um serviço, autorizado e planejado com a sua documentação de suporte associada. Uma mudança pode ser: normal, padrão ou emergencial.
- 16 - Mudança Emergencial: é realizada para reparar uma falha que ocorreu no serviço de TI o mais rápido possível e que teve um grande impacto negativo sobre o negócio.
- 17 - Mudança Normal: realizada por meio da requisição de mudanças, formalizando as modificações em um ou mais itens de configuração. Esta mudança necessita de aprovação do Comitê Consultivo de Mudanças.
- 18 - Mudança Padrão: mudança de um componente do ambiente de TI que o processo de Gerenciamento de Mudança deve registrar, mas que apresenta baixo risco, baixo impacto e possui autorização prévia.
- 19 - Normas Interpretativas da Conab (NIC): documento de caráter orientativo e operacional, com o objetivo de interpretar dispositivos normativos que tenham frequentes questionamentos às áreas Gestoras.
- 20 - Nível Mínimo de Serviço (NMS): é um valor de tempo geralmente em horas, estabelecido pela área de TI para o atendimento de uma demanda apresentada.
- 21 - Plano de Reversão: documento que contém as informações necessárias para restaurar um serviço caso a mudança seja mal sucedida.
- 22 - Plano de Riscos: documento que contempla os riscos e ações de mitigação relacionadas com a requisição de mudança.
- 23 - Portfólio de Soluções de Tecnologia da Informação: publicação que descreve as principais características das soluções de TI disponíveis no ambiente computacional da Conab.
- 24 - Problema: Deficiência de processo ou componente que possa causar um incidente.
- 25 - Processo: um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas, que transforma insumos (entradas) em produtos (saídas).

Continuação Capítulo X

- 26 - Projeto: um empreendimento realizado para criar um produto, serviço ou resultado específico. O projeto se caracteriza por temporalidade e resultado, serviço ou produto único e elaboração progressiva.
- 27 - Provedor de serviços de TI: quem fornece serviços de TI para seus clientes internos ou externos.
- 28 - Requisição de Mudança (RDM): é um pedido formal para alterar um ou mais elementos no ambiente de TI.
- 29 - Requisição de serviço: solicitação de informação, assessoramento, mudança padrão ou acesso a um serviço ou sistema por parte de um usuário. Pode ser, por exemplo, a solicitação para reativação de uma senha de acesso, a solicitação de uma documentação ou o esclarecimento de como acessar um serviço.
- 30 - Serviço: um produto que é intangível e não armazenável. O resultado entregue por um provedor de serviços.
- 31 - Sistema de Informação (SI): é a expressão utilizada para descrever um Sistema seja ele automatizado (que pode ser denominado como Sistema de Informação), seja manual, que abrange pessoas, máquinas e/ou métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário e/ou cliente.
- 32 - Tecnologia da Informação (TI): conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações.