



**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES
DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV S.A.**

RESOLUÇÃO DE CONSELHO/CADM/001/2024

POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI DA DATAPREV

O Conselho de Administração da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – DATAPREV S.A., no uso das atribuições que lhe foram conferidas no Estatuto Social da Empresa, aprovado pela 3ª Assembleia Geral Extraordinária da Dataprev, em 13/11/2017, com alterações aprovadas na 2ª Assembleia Geral Ordinária da Dataprev, realizada em 26 de abril de 2018, na 4ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 19 de junho de 2018, na 7ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 10 de abril de 2019, na 9ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 10 de outubro de 2019, na 12ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 29 de abril de 2020, na 14ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 27 de outubro de 2020 e na 16ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 11 de fevereiro de 2021, e

CONSIDERANDO:

- A necessidade de aprimorar a gestão de serviços de TI da Dataprev baseado na ABNT NBR Norma ISO 20000-1.

RESOLVE:

- 1 Aprovar a Política de Gestão de Serviços de TI da Dataprev conforme Anexo desta Resolução.

Esta Resolução entra em vigor a partir desta data.

Brasília, 31 de janeiro de 2024.


ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS
Presidente



Maria Alexandra Cunha

MARIA ALEXANDRA VIEGAS CORTEZ DA CUNHA
Conselheira

Ana Estela Haddad

ANA ESTELA HADDAD
Conselheira

Miriam Barbuda Fernandes Chaves

MIRIAM BARBUDA FERNANDES CHAVES
Conselheira

Nelson Machado

NELSON MACHADO
Conselheiro

Dennis Webert Nunes dos Santos

DENNIS WEBERT NUNES DOS SANTOS
Conselheiro



Anexo

Política de Gestão de Serviços de TI da DATAPREV

1 Justificativa

A Dataprev reconhece a importância da excelência na gestão de serviços de TI para garantir a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados aos seus clientes e parceiros, atendendo também às exigências regulatórias e legais.

A Norma ISO 20000-1 apresenta os requisitos necessários para o estabelecimento de um Sistema de Gestão de Serviços de TI, cuja implementação contribuirá para a padronização e melhoria contínua dos processos de gestão de serviços de TI da Dataprev, visando à satisfação do cliente e à obtenção de resultados sustentáveis.

2 Objetivo

Esta Política tem como objetivo estabelecer os princípios, diretrizes gerais e compromissos da Dataprev em relação à gestão de serviços de TI, incluindo a implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão de Serviços de TI baseado na ABNT NBR Norma ISO 20000-1.

3 Abrangência

A Política de Gestão de Serviços de TI da DATAPREV aplica-se a:

- Todos os dirigentes, membros de comitês de assessoramento, empregados efetivos, extraquadro, estagiários, jovens aprendizes e colaboradores de qualquer natureza jurídica, inclusive fornecedores contratados pela DATAPREV;
- Todos os ambientes físicos da DATAPREV, incluindo-se a sede, filiais, e quaisquer outros pertencentes ao patrimônio ou sob a custódia da DATAPREV.

4 Compromisso

A Dataprev se compromete a:

- a) Atender às exigências regulatórias e legais aplicáveis à gestão de serviços de TI;
- b) Buscar a melhoria da satisfação dos clientes e parceiros em relação aos serviços de TI prestados;
- c) Promover continuamente a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores, envolvidos na gestão de serviços de TI;
- d) Disponibilizar recursos adequados para a implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão de Serviços de TI; e
- e) Promover a cultura de inovação e melhoria contínua na gestão de serviços de TI.



5 Referências Legais e Normativas

São referências legais e normativas desta Política:

- ABNT NBR ISO 20000-1:2020 - Sistemas de gestão de serviços – Requisitos;
- Plano Estratégico Institucional vigente;
- Política de Segurança da Informação e Privacidade da Dataprev vigente;
- Política de Governança Ambiental, Social e Corporativa vigente;
- Política de Gestão da Infraestrutura de Data Center da Dataprev vigente;
- Política de Continuidade de Negócios vigente;
- Manual da Auditoria Interna vigente;
- Manual de Segurança da Informação e Comunicação da Dataprev vigente;
- Código de Conduta Ética e Integridade da Dataprev vigente;
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL); e
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6 Princípios

A gestão de serviços de TI na Dataprev é fundamentada nos seguintes princípios:

- **Foco no cliente:** atender às necessidades e expectativas dos clientes e parceiros, buscando sempre a sua satisfação e fidelização;
- **Melhoria contínua:** buscar constantemente a melhoria dos processos de gestão de serviços de TI, com base em evidências, dados e indicadores;
- **Transparência:** promover a comunicação clara e objetiva com os clientes, parceiros e colaboradores envolvidos na gestão de serviços de TI;
- **Gestão de riscos:** identificar, avaliar e tratar os riscos associados à gestão de serviços de TI; e
- **Liderança:** envolver a alta direção da empresa na promoção da cultura de gestão de serviços de TI.



7 Diretrizes Gerais

7.1 Do Sistema de Gestão de Serviços de TI

A Dataprev deve implementar, manter e aprimorar continuamente o Sistema de Gestão de Serviços de TI de forma que atenda aos requisitos da norma ISO 20000-1, garantindo a qualidade e eficiência dos serviços de infraestrutura de TI prestados pela empresa para apoiar as políticas públicas do Estado e otimizar os serviços para o atendimento à sociedade, como também o gerenciamento efetivo dos serviços de suporte ao usuário, incluindo atendimento ao cliente, gestão de incidentes e solicitações de serviço.

O escopo do Sistema de Gestão de Serviços de TI abrange a provisão, suporte e operação dos produtos de missão crítica dos clientes, hospedados em seus *Data Centers*.

O Sistema de Gestão de Serviços de TI tem como objetivos:

- a) Fornecer serviços de TI alinhados com as necessidades e expectativas dos clientes, visando à sua satisfação e fidelização;
- b) Adotar boas práticas e normas de referência para a gestão de serviços de TI, buscando a excelência e a inovação contínua;
- c) Gerenciar incidentes e problemas de forma ágil e eficaz, minimizando impactos e buscando a melhoria contínua dos processos; e
- d) Identificar, priorizar e gerenciar riscos para garantir a continuidade dos serviços de TI.

7.2 Do Alinhamento Estratégico e Governança

O Sistema de Gestão de Serviços de TI deve estar alinhado com o disposto nos instrumentos de planejamento da Empresa, tais como: Planejamento Estratégico Institucional, Planos Diretores e Plano de Ação. O patrocínio da alta administração é premissa para o funcionamento do sistema e para implementação e monitoramento desta política.

Esse alinhamento visa a aderência com a missão da empresa, seus valores, sua estrutura, natureza do negócio e sua complexidade de modo a refletir a cultura e o ambiente institucional. Da mesma forma, sua evolução, expansão e projetos derivados devem, sempre que possível, ser incluídos na estratégia da empresa.

A estrutura de governança da Dataprev deve garantir a coordenação, avaliação, acompanhamento, condução, orientação e propostas de melhorias, normativos e processos relativos ao Sistema de Gestão de Serviços de TI, sem prejuízo e concorrência às atribuições e responsabilidades dos guardiões de processos e gerentes de área, assim como o relato do desempenho deste sistema e dos serviços.



7.3 Auditoria e Conformidade

O cumprimento desta Política e de suas normas e procedimentos agregados devem ser auditados periodicamente como forma de identificar, corrigir e/ou prevenir situações que comprometam a prestação eficiente dos serviços de TI, assim como manter ativo o processo de melhoria contínua.

8 Atualização

Esta Política deve ser atualizada sempre que necessário, em intervalo não superior a 3 (três) anos, mediante análise de sua aderência aos instrumentos diretivos e de planejamento da Empresa, para assegurar a sua contínua pertinência e garantir sua adequação e eficácia.

9 Disposições gerais

Esta política deve ser divulgada, compreendida e implementada em todos os níveis da empresa.

O detalhamento necessário à implementação desta Política deve estar contido nos normativos do Sistema de Gestão de Serviços de TI.

Os casos omissos, as situações especiais e demais diretrizes necessárias à implantação desta Política devem ser analisadas e deliberadas pela Diretoria Executiva.