



Título:
Política de Gestão Integrada

Código TTD
O10.1

Páginas
1 de 9

Versão
CE.GED (1.0)

Data
03/11/2023

Responsável pela Alteração

Responsável pela Revisão

Responsáveis pela Aprovação

Função: Especialista em Processos
Nome: Fernanda Vila Nova

Função: Gerente de TI
Nome: Gustavo Torezan

Função: Ciso
Nome: Josiane Barros

Função: Compliance Officer
Nome: Vanderson Cavalcanti

Função: COO
Nome: Alexandre Brito Correa

SUMÁRIO

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.INTRODUÇÃO | 1 |
| 2. ESCOPO | 2 |
| 3. PRINCIPAIS OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO | 2 |
| 3.1. Avaliação do Desempenho | 4 |
| 4. GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS | 4 |
| 5. LIDERANÇA E COMPROMISSO | 4 |
| 6. RECURSOS HUMANOS..... | 5 |
| 7. CONFORMIDADE DO SGI..... | 5 |
| 8. OBJETIVO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO E A APLICABILIDADE DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇO..... | 6 |
| 9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES..... | 6 |
| 10.APLICABILIDADE DO SISTEMA GESTÃO INTEGRADO..... | 7 |
| 11.CONSIDERAÇÕES..... | 8 |
| 12.REFERÊNCIAS..... | 8 |

1. INTRODUÇÃO

A Política de Gestão Integrada é fundamental para o estabelecimento da direção e dos princípios que seguimos em relação a nossa gestão, que integra diferentes sistemas de gestão como qualidade, segurança e privacidade entre outros. Essa política serve como um guia para a Yssy e seus Colaboradores, definindo os objetivos e compromissos da empresa em relação à gestão integrada de seus processos e sistemas.

Esta política está comprometida com a excelência na entrega de serviços de Tecnologia da Informação (TI) por meio do Sistema de Gestão de Serviços Integrados (SGI), além dos serviços e diretrizes voltados para Segurança e Privacidade, definindo diretrizes com o foco no cliente e a conformidade com as normas ISO.

O objetivo é proporcionar serviços de alta qualidade, eficazes e alinhados com as necessidades e expectativas de nossos clientes, mantendo um sistema de gerenciamento de serviços do Sistema de Gestão Integrado (Compliance Anticorrupção e Antissuborno, Qualidade, Meio Ambiente, Segurança da Informação, Privacidade de Dados e Qualidade na Prestação de Serviços de TI),

yssy.com.br

que cumpra os requisitos das ISO's 9001, 14001, 20000-1, 27001, 27701 e 37001. Buscamos continuamente a melhoria de nossos processos e serviços, assegurando a satisfação do cliente, a eficiência operacional e o cumprimento de normas internacionais.

2. ESCOPO

O objetivo do Sistema de Gestão Integrado (SGI) é unificar e otimizar a gestão de diferentes sistemas de gestão, a Yssy preza pela qualidade e comprometimento com todas as suas políticas normas e procedimentos, essa política foi elaborada em consonância com o manual do Sistema de Gestão tópico 3.2.1.

“Sistema de Gestão Integrado (Compliance Anticorrupção e Antissuborno, Qualidade, Meio Ambiente, Segurança da Informação, Privacidade de Dados e Qualidade na Prestação de Serviços de TI) nas atividades de operações internas e externas com abrangência nacional: implementação, integração, operação e outsourcing de redes convergentes de voz, dados, imagem e segurança; serviços de instalação, configuração, monitoramento e manutenção de redes de TI, serviço de telecomunicações, serviços de treinamento e desenvolvimento profissional e gerencial.”.

Nessa política estarão diretrizes alinhadas com os objetivos e indicadores essenciais para o bom funcionamento do Sistema de Gestão Integrado.

3. PRINCIPAIS OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Principais: Garantir o enraizamento de cultura para integridade com engajamento e comprometimento de todos os colaboradores; Monitorar reputação de parceiros e terceiros expostos a riscos de corrupção e suborno que agem em nome da Yssy ou para seu benefício; Implementar práticas de sustentabilidade reduzindo o impacto socioambiental de suas operações; Garantir a satisfação dos clientes; Monitorar e relatar violações de dados pessoais de acordo com os requisitos legais; Garantir a disponibilidade dos sistemas e dados.¹

Através deles a Yssy visa:

- A) Melhorar a eficiência: Um SGI ajuda a eliminar a redundância e a sobreposição de processos, economizando tempo e recursos;
- B) Reduzir custos: A integração de sistemas de gestão pode resultar em economias de escala e eficiência operacional, reduzindo custos operacionais;

¹ Outros objetivos consultar o Manual do SGI.

- C) Garantir conformidade: Um SGI ajuda a garantir que a organização atenda a todas as normas e regulamentações relevantes em todas as áreas abrangidas;
- D) Melhorar a comunicação: A integração de sistemas permite uma comunicação mais eficaz entre departamentos e partes interessadas, promovendo o compartilhamento de informações relevantes;
- E) Aumentar a satisfação do cliente: A melhoria na qualidade dos produtos e serviços, juntamente com o cumprimento de prazos e regulamentos, pode levar a uma maior satisfação do cliente;
- F) Promover a sustentabilidade: A gestão integrada permite que a organização considere questões ambientais e sociais, promovendo práticas mais sustentáveis presentes na política de meio ambiente;
- G) Reduzir riscos: Um SGI ajuda a identificar e mitigar riscos em várias áreas de operação, como riscos de segurança, Qualidade, privacidade, ambientais e de conformidade;
- H) Melhorar o desempenho global: A integração de sistemas permite uma abordagem mais holística para a melhoria do desempenho organizacional;
- I) Aumentar a competitividade: Um SGI eficaz pode ajudar a organização a ser mais competitiva no mercado, atendendo às demandas dos clientes e às expectativas das partes interessadas;
- J) Identificar e classificar informações pessoais em conformidade com as diretrizes de privacidade;
- K) Definir políticas de privacidade e procedimentos operacionais adequados;
- L) Realizar avaliações de impacto à proteção de dados (DPIA) para atividades de processamento de alto risco;
- M) Atender a solicitações de indivíduos relacionadas aos seus dados pessoais dentro dos prazos regulamentares;
- N) Monitorar e relatar violações de dados pessoais de acordo com os requisitos legais;
- O) Manter registros de processamento de dados pessoais para fins de auditoria e conformidade;
- P) Desenvolver, testar e implantar de software: tendo como premissa, minimizar a possibilidade de vulnerabilidades de segurança;

Q) Sempre buscar: práticas de desenvolvimento de software cumpram as normas ISO;

R) DevSecOps: monitorar e gerenciar proativamente, questões de segurança e privacidade;

Todas as partes interessadas, incluindo a equipe de desenvolvimento, a equipe de DevSecOps e a gerência, estão conscientes e compreendem suas responsabilidades em relação à segurança do desenvolvimento de software;

3.1. Avaliação do Desempenho

O desempenho do Sistema de Gestão Integrado é realizado através das seguintes atividades definidas no manual do SGI:

- Monitoramento, medição, análise e avaliação;
- Auditoria Interna;
- Análise Crítica pela Alta Direção;
- Análise Crítica pela Função de Compliance;
- Análise Crítica dos Sistemas de Gestão;
- Indicadores dos objetivos;

Além de indicadores e monitoramento específicos definidos por cada área.

4. GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

As definições dos requisitos dos serviços devem ser acordadas e mantidas junto aos clientes, visando que todas as atividades do gerenciamento de serviços sejam focadas na qualidade e nos cumprimentos dos requisitos necessários relacionados a TI (Tecnologia da Informação), Segurança e Privacidade.

A Yssy tem com princípio fundamental, manter e gerir a qualidade objetivos e indicadores que tange ao gerenciamento de serviços que serão suportados através da prestação de serviços de TI orientada pelo negócio, sendo assim, utilizando comunicados regulares a toda a equipe através das reuniões ou via e-mail, vale ressaltar que em tudo o que fazemos prezamos pela Integridade, Disponibilidade, Segurança, Privacidade, Transparência e Qualidade do serviço. Pensando nisso, temos total compromisso com seus dados e na nossa política de privacidade informamos como eles são tratados, qual o canal de comunicação e os procedimentos em caso de incidente.

5. LIDERANÇA E COMPROMISSO

O compromisso com a entrega de serviços estende aos níveis mais altos da organização pelo fornecimento de recursos adequados para fornecer e desenvolver meios para facilitar a entrega aos clientes.

A Alta Direção deve garantir uma revisão sistemática do desempenho do programa que seja conduzida regularmente para que os objetivos do Sistema de Gestão sejam alcançados e os problemas sejam identificados através do programa de auditoria interna e dos processos de gerenciamento.

Para realização desta revisão poderá ser adotada várias estratégias, incluindo reuniões departamentais, comitês, relatórios de auditoria e o Manual do Sistema de Gestão.

6. RECURSOS HUMANOS

YSSY garantirá que toda a equipe envolvida no gerenciamento de serviços seja competente com base na educação, treinamento, habilidades e experiência apropriada.

As habilidades necessárias para prestar serviços com qualidade serão determinadas e revisadas regularmente, com uma avaliação dos níveis de habilidades existentes. As necessidades de treinamento serão identificadas pelas áreas e submetidas para o RH para providenciar as solicitações de treinamentos.

O departamento de RH, realizará a guarda de documentos comprobatórios de habilidade individual tais como: treinamento, certificação, nível de escolaridade e experiência, prezando sempre pela conformidade com o (Mapa de Funções).

7. CONFORMIDADE DO SGI

A alta Gestão e partes Interessadas tem autoridade e responsabilidade gerais pela implementação e gerenciamento do Sistema de Gerenciamento de Serviços, que deverá cumprir as condutas estabelecidas no Código de Ética e Condutas, zelar pela conformidade e certificar sobre os princípios estabelecidos abaixo:

- Certificar se os documentos estão sendo mantido conforme política de documentação e sem alterações não planejadas;
- Identificar e atribuir autoridade e responsabilidade para com os donos dos processos, para minimizar não conformidades;
- Validar as integrações dos processos de gerenciamento de serviços com o SGI;

- Acompanhar os cumprimentos dos requisitos estatutários, regulamento s contratuais no gerenciamento de ativos utilizados na prestação de serviços;
- Reportar a alta direção sobre desempenho e aprimoramento dos serviços e SGI;
- Verificar os indicadores;
- Verificar a eficácia nos processos e procedimentos;

8. OBJETIVO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO E A APLICABILIDADE DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇO

O ciclo orçamentário anual será usado para definir/revisar os objetivos de gerenciamento de serviços, para coincidir com o ciclo de planejamento estratégico da YSSY, com foco em aproveitar a estratégia da Alta Direção para gerar valor na realização das atividades das ISO's 9001, 14001, 20000-1, 27001, 27701 e 37001.

Desta forma, garantirá que seja obtido financiamento adequado para as atividades de melhoria identificadas, sendo assim, os objetivos serão baseados em uma compreensão clara dos requisitos do negócio em conformidade com a Segurança, privacidade, melhores práticas TI e outros aspectos de gestão, informados pela revisão anual do gerenciamento de serviços com os clientes.

Os objetivos de gerenciamento de serviços estão documentados no **Manual do Sistema de Gestão**, com detalhes de como eles serão alcançados.

A Política do Sistema de Gestão Integrado segue as diretrizes da Política de Gestão de Documentos para atualização, momento em que os objetivos também podem ser revisados para garantir que permaneçam válidos, se forem necessárias alterações.

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Detalhes completos das responsabilidades associadas a cada uma das funções e como elas são alocadas dentro da Yssy, são fornecidas no **Manual do Sistema de Gestão Integrado, políticas, procedimentos** e por meio **Intranet**.

Desta forma, é de responsabilidade da Alta Direção e lideranças garantir que a equipe entenda os papéis que estão cumprindo e possua habilidades e competências apropriadas para fazê-lo.

10. APLICABILIDADE DO SISTEMA GESTÃO INTEGRADO

O SGI e as políticas apresentadas nessa página aplicam-se a todos os serviços de TI prestados pela YSSY.

Abaixo é descrito a diretrizes de gerenciamento de serviços:

- Os serviços fornecidos para cada cliente e seus respectivos requisitos são cadastrados e fazem parte da base de dados na ferramenta Helix;
- O SGI deve ser revisado periodicamente, visando garantir a melhoria contínua e eficácia dele, mantendo seus funcionários qualificados e o ambiente de trabalho adequado às suas necessidades;
- As alterações documentais fora do período previsto para revisão, devem ser tratadas via processo de Gerenciamento de Mudança;
- Todos os artefatos dos clientes deverão ser mantidos sob o Gerenciamento de Configuração;
- Quaisquer estágios de alteração de documentação ou requisito de serviço deverá atender os critérios definidos na Política de Gerenciamento de Mudanças e seguir o Processo de Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados;
- O Gerenciamento de Liberação e Implantação deve ser integrado ao Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Mudanças para que as liberações sejam coordenadas;
- As políticas de desenvolvimento seguro da Yssy são regidas pelas normas ISO, que estabelecem os requisitos para a gestão de Segurança da Informação e a Proteção de Dados Pessoais.
- Todos os membros da equipe devem receber treinamento regular em Segurança da Informação e Privacidade de Dados, incluindo a utilização segura de todas as ferramentas de desenvolvimento e a adoção de práticas seguras de codificação.

11. CONSIDERAÇÕES

Este documento é fundamentado na Política de Gerenciamento de Serviço de 02 de dezembro de 2021, elaborada por Lucas Fernando da Silva, Analista de Qualidade. Bem como nas publicações anteriores.

Os seguintes tópicos foram alterados:

| Tópicos | Alterações |
|---------|----------------------------------------------------|
| Todos | Criação da Política do Sistema de Gestão Integrada |

12. REFERÊNCIAS

- ABNT. (2015). Sistema de Gestão Ambiental. In *NBR ISO 14001:2015*.
- ABNT. (2015). Sistema de Gestão da Qualidade. In *NBR ISO 9001:2015*.
- ABNT. (2017). Sistema de Gestão Antissuborno. In *ISO 37001:2016*.
- ABNT. (2019). Sistema de Gestão da Privacidade da Informação. In *ISO/IEC 27701:2019*.
- ABNT. (2020). Sistema de Gestão de Serviço. In *NBR ISO/IEC 20000-1:2020*.
- ABNT. (2022). Sistema de Gestão da Segurança da Informação. In *NBR ISO/IEC 27001:2022*.
- Governo Federal . (2013, maio 16). Decreto nº12.813, de 16 de maio de 2013. *Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nºs 2.2.*
- Governo Federal. (2013, agosto 1º). Lei nº12.846, 1º de agosto de 2013 . *Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.*
- Governo Federal. (2022, julho 11). Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022. *Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.*

YSSY & CO

Yssy Tecnologia S.A.
Yssy Telecomunicações S.A.
Yssy Soluções S.A.
Yssy Serviços LTDA
Veeb Ensino LTDA

yssy.com.br