



Manual do SGI

Sumário

1.	Contexto da Organização.....	4
1.1.	Escopo do SGI.....	4
1.2.	Partes Interessadas	4
2.	Liderança e Comprometimento	5
3.	Responsabilidades e Autoridades	5
3.1.	Comitê do SGI – Sistema de Gestão Integrado	5
4.	Planejamento.....	6
4.1.	Ações para Riscos e Oportunidades	6
4.2.	Objetivos do SGI.....	6
5.	Recursos.....	6
5.1.	Pessoas	6
5.2.	Infraestrutura.....	7
5.3.	Recursos de Monitoramento e Medição	7
5.4.	Conhecimento Organizacional	7
5.5.	Competência	7
5.6.	Conscientização.....	7
5.7.	Comunicação.....	8
6.	Avaliação de Desempenho	8
6.1.	Monitoramento e medição.....	8
6.2.	Auditoria Interna.....	8
6.3.	Análise Crítica pela Direção	8
7.	Melhoria	8
8.	Classificação da Informação/Informação Documentada.....	9
9.	Legislação.....	9
10.	Violações, Sanções e Ações Disciplinares	9
10.1.	Violações.....	9
10.2.	Sanções e Ações Disciplinares.....	9

Histórico de versão

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	02/10/2023	THS	Versão inicial do documento.
1.0	08/11/2023	Thiago Ferrari	Aprovação

1. Contexto da Organização

1.1. Escopo do SGI

A **THS** é uma empresa de tecnologia que presta serviços de fábrica de software (desenvolvimento e sustentação) e fornece produtos de infraestrutura de TI e segurança cibernética (firewalls, antivírus, prevenção de intrusão e segurança de dispositivos de usuários).

O SGI – Sistema de Gestão Integrado é aplicável em todas as áreas de negócios da **THS**, contemplando todos os requisitos das normas NBR ISO/IEC 27001, ISO 9001 e ISO/IEC 20000-1.

1.2. Partes Interessadas

A **THS** entende que as partes interessadas podem impactar ou serem impactadas na qualidade do serviço prestado ao cliente, em suas necessidades e expectativas ou no cumprimento de normas e leis.

Parte Interessada	Necessidades	Expectativas
Clientes	Serviços de qualidade	Atendimento aos requisitos: Técnicos, Qualidade, Prazo, Preço, Segurança
Fornecedores	Manter ou aumentar o relacionamento com a THS	Produtos e serviços que atendam aos requisitos contratados Bom relacionamento
Governo	Cumprimento da legislação aplicável	Atendimento a regulamentação aplicável Cumprimento das obrigações tributárias
Diretoria	Reconhecimento ou destaque em relação a empresas do mesmo segmento Obter retorno financeiro Oferecer serviços e produtos de qualidade Compromisso com a ética e a eficiência na gestão, em todas as instâncias Manter a segurança das informações das partes interessadas	Manter ou aumentar a participação no mercado de maneira sustentável Crescimento na atuação de desenvolvimento de novos negócios Melhoria contínua da gestão da empresa Manter a responsabilidade social como elemento de tomada de decisões

Parte Interessada	Necessidades	Expectativas
Colaboradores	Reconhecimento e participação no crescimento organizacional Capacitação	Remuneração compatível Plano de carreira
Sociedade	Cumprimento de legislação trabalhista e boas práticas de Mercado	Não utilização de trabalho infantil, trabalho forçado ou práticas disciplinares abusivas. Promover conscientização para coibir qualquer espécie de discriminação racial ou social
Parceiro Comercial	Diminuição de custos, aumento da carteira e melhoria da qualidade dos serviços prestados	Prestação de serviço de qualidade, agilidade na prestação dos serviços e baixos custos

2. Liderança e Comprometimento

A Diretoria da **THS** entende que a efetiva implantação de seu SGI depende do comprometimento das pessoas que nela trabalham para alcançar os objetivos estabelecidos e promover a melhoria contínua.

O estabelecimento de um SGI é um compromisso da Diretoria da **THS**, com foco em:

- Estabelecimento e implementação da Política e os Objetivos compatíveis com o contexto da **THS** e planejamento estratégico da organização;
- Acompanhamento dos Indicadores, objetivos e metas nas reuniões sistemáticas e promoção de sua melhoria;
- Condução da análise crítica do SGI;
- Provisão de recursos para o SGI através dos Orçamentos corporativos;
- Comunicação da importância em atender requisitos.

3. Responsabilidades e Autoridades

3.1. Comitê do SGI – Sistema de Gestão Integrado

O CSGI tem como principais responsabilidades:

- Propor ajustes, aprimoramentos e modificações na estrutura normativa do SGI (Sistema de Gestão Integrado) da **THS** submetendo à aprovação da Diretoria
- Formalizar os textos originais e as eventuais revisões das políticas e procedimentos do SGI, submetendo-os à aprovação da Diretoria
- Receber sugestões dos gestores para implantação ou revisão de normas e procedimentos do SGI
- Propor projetos e iniciativas relacionados à melhoria do SGI e acompanhar os seus andamentos e evoluções

- Incentivar adoção de mecanismos para proteção da segurança física, lógica a fim de prevenir danos e acessos não autorizados à informação
- Consolidar e coordenar a implantação, execução, monitoramento e melhoria do SGI
- Facilitar a conscientização, a divulgação e o treinamento para os colaboradores e prestadores de serviços quanto às políticas, às normas e os procedimentos do SGI
- Promover auditorias periódicas, bem como avaliar a eficácia, acompanhar o atendimento dos respectivos planos de ação e promover a melhoria contínua do SGI

4. Planejamento

No planejamento do SGI são considerados os processos e procedimentos que serão adotados, responsabilidades e papéis definidos, necessidades e expectativas das partes interessadas e riscos e oportunidades identificados e objetivos estabelecidos.

O planejamento do SGI deve ser revisado periodicamente para garantir que as atividades estejam sendo executadas de forma adequada e para ajustar o sistema às mudanças no ambiente externo e interno da organização.

4.1. Ações para Riscos e Oportunidades

A THS apresenta os riscos e oportunidades, conforme descrito no procedimento “Gestão de Riscos e Oportunidades”.

4.2. Objetivos do SGI

O Comitê do SGI é responsável por definir e manter os objetivos SGI.

- Aumentar a satisfação do cliente em relação à qualidade dos produtos fornecidos e serviços prestados.
- Reduzir o tempo de resposta para resolver incidentes, garantindo uma resolução mais rápida e eficaz.
- Reduzir o tempo de inatividade dos serviços, melhorando a disponibilidade e confiabilidade.
- Identificar os riscos e ameaças que podem afetar as informações da organização e implementar medidas para minimizá-los.
- Garantir o cumprimento das leis, processos organizacionais e regulamentações aplicáveis.
- Garantir a segurança, integridade, confidencialidade, disponibilidade e a privacidade das informações dos clientes e usuários da organização.
- Estabelecer e manter políticas e procedimentos organizacionais que sejam claros e objetivos, promovendo a conscientização e o treinamento para todos os colaboradores.

5. Recursos

A THS identifica e providencia os recursos necessários para operação do SGI.

5.1. Pessoas

O controle sobre os recursos humanos visa assegurar que todo pessoal tenha a competência requerida para desempenhar as suas tarefas e esteja consciente de suas responsabilidades dentro do SGI.

A determinação das competências requeridas é baseada nos cargos e responsabilidades definidos nos processos/procedimentos do SGI e nos requisitos contratuais/exigências dos Clientes em cada prestação de serviço.

Com base nas competências estabelecidas para os cargos são planejados, realizados e registrados treinamentos e/ou ações complementares junto aos funcionários.

Além dos treinamentos planejados são realizados também treinamentos compulsórios de integração (admissão ou contratação de pessoal) e de mudança de cargo (capacitação às novas atribuições).

Estas atividades estão descritas no processo “Processos de Recursos Humanos”.

5.2. Infraestrutura

A infraestrutura e ambiente de trabalho, necessários para assegurar a conformidade com os requisitos, são determinados e providenciados, em cada prestação de serviços, conforme atividades de planejamento dos serviços.

Os recursos de infraestrutura e ambiente de trabalho, bem como a análise de novas necessidades e/ou alterações, são providenciados, monitorados e analisados.

5.3. Recursos de Monitoramento e Medição

Para cada tipo de medição são definidos a frequência e os critérios. Também existem regras para tratamento da não conformidades e disposição em caso de resultados insatisfatórios, bem como os critérios para qualificação de fornecedores de serviços.

A THS mantém um banco de dados atualizado para controles existentes, incluindo histórico.

5.4. Conhecimento Organizacional

A THS reconhece a importância do conhecimento organizacional para melhorar continuamente os processos e práticas de gestão de qualidade, gestão de serviços e segurança da informação.

O conhecimento organizacional inclui informações acumuladas ao longo do tempo, incluindo experiências, lições aprendidas, melhores práticas e documentação.

A gestão do conhecimento é uma das principais responsabilidades da organização, com o objetivo de coletar, armazenar, compartilhar e usar essas informações para aprimorar nossos processos e práticas.

5.5. Competência

As responsabilidades estabelecidas para cada área da THS são personalizadas na figura de seu profissional responsável. Na ausência do responsável, as atribuições são assumidas pelo seu superior imediato ou por pessoa designada (por ele ou pelo superior) ou conforme organograma da THS.

Atribuições e responsabilidades específicas estão estabelecidas nos próprios procedimentos documentados do SGI.

5.6. Conscientização

É realizado o processo de integração de todos os colaboradores na THS, onde o novo colaborador é apresentado as políticas, processos e diretrizes da THS e conscientizado sobre questões pertinentes ao SGI.

Periodicamente, são realizados treinamentos de reciclagem para os colaboradores.

As políticas, processos e diretrizes são também apresentadas a todos os fornecedores que trabalham com a THS.

5.7. Comunicação

A THS disponibiliza e comunica as políticas e todas as alterações do SGI que sejam relevantes às partes interessadas, seja através de e-mail corporativo, comunicados ou disponibilização de documentos (como procedimentos e políticas).

6. Avaliação de Desempenho

6.1. Monitoramento e medição

Os indicadores são coletados e verificados para atenderem aos objetivos estabelecidos.

Os procedimentos relacionados a coleta, consolidação e análise de indicadores são descritos no processo “Gestão de Indicadores do SGI”.

6.2. Auditoria Interna

Auditorias internas são planejadas e conduzidas de forma a verificar se o SGI está efetivamente implantado e mantido e se está em conformidade com requisitos aplicáveis.

Os procedimentos relacionados a programação e realização das auditorias são descritos no processo “Auditoria interna”.

6.3. Análise Crítica pela Direção

A Análise Crítica pela Direção tem por objetivo assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SGI, contemplando:

- Análise de indicadores
- Desempenho dos processos e monitoramento dos objetivos
- Resultados de auditorias internas ou externas
- Mudanças que possam afetar o SGI
- Recomendações para melhoria

O resultado das reuniões de Análise Crítica do SGI inclui decisões e ações relacionadas a:

- Melhoria da eficácia do SGI e de seus processos
- Melhoria de desempenho (conformidade) na realização dos serviços, em relação aos requisitos dos clientes
- Necessidades de recursos para operação do SGI

7. Melhoria

Ações de melhoria contínua são planejadas e implantadas para promover a melhoria de eficácia do SGI, baseadas na análise de dados de medição e monitoramento do SGI e nas decisões tomadas nas reuniões de Análise Crítica do SGI pela Direção.

Ações corretivas e preventivas são tomadas com o propósito de impedir a repetição de desvios ocorridos (ação corretiva) ou prevenir a ocorrência de desvios potenciais (ação preventiva), atuando na investigação e eliminação de suas causas-raiz.

Estas ações são originadas de registros de não conformidades, auditorias internas ou dados de monitoramento dos processos.

8. Classificação da Informação/Informação Documentada

As informações devem ser classificadas e documentadas de acordo com o procedimento “Classificação da Informação/Informação Documentada”.

9. Legislação

Todos os colaboradores da **THS** devem cumprir a legislação vigente e as Políticas e Procedimentos da **THS**.

São de propriedade da **THS** todas as criações, códigos ou procedimentos desenvolvidos por qualquer colaborador ou terceiro, durante o período de seu vínculo com a **THS**.

Somente produtos e softwares homologados podem ser utilizados no ambiente da **THS**.

10. Violações, Sanções e Ações Disciplinares

10.1. Violações

São consideradas violações à política, às normas ou aos procedimentos as seguintes situações, não se limitando às mesmas:

- a) Quaisquer ações ou situações que possam expor a **THS** ou seus clientes à perda financeira e de imagem, direta ou indiretamente, potenciais ou reais
- b) Utilização indevida de dados corporativos, divulgação não autorizada de informações, segredos comerciais ou outras informações sem a permissão expressa do Gerente ou Diretoria
- c) Uso de dados, informações, equipamentos, software, sistemas ou outros recursos tecnológicos, para propósitos ilícitos, que possam incluir a violação de leis, de regulamentos internos e externos, da ética ou de exigências de organismos reguladores da área de atuação da **THS** ou de seus clientes
- d) A não comunicação imediata à área de Ouvidoria de quaisquer descumprimentos da política, de normas ou de procedimentos organizacionais, que porventura um colaborador, estagiário, aprendiz ou prestador de serviços venha a tomar conhecimento ou chegue a presenciar

10.2. Sanções e Ações Disciplinares

O colaborador que violar uma conduta, prática ou política da **THS** estará sujeito à ação disciplinar, que pode ser uma advertência verbal ou escrita e até o rompimento da relação de trabalho ou de prestação de serviço vigente, dependendo da gravidade ou reincidência da violação.

O colaborador que tiver conhecimento de violação a qualquer aspecto do Código de Ética e Conduta e das Políticas Organizacionais, por parte de qualquer pessoa, não poderá se omitir e deverá levar tal fato ao conhecimento do superior imediato ou área definida.

Qualquer descumprimento, ou ainda suspeitas ou evidências devem ser reportadas à área de RH da **THS** através de e-mail.

Não será permitida nem tolerada qualquer retaliação contra um colaborador que, de boa-fé, relate uma preocupação sobre condutas contrárias às Políticas Organizacionais estabelecidas pela **THS**.

A não formalização do termo de aceite (digital ou impresso) ou a ausência nos treinamentos não isenta o colaborador do cumprimento dos preceitos estabelecidos no Código de Ética e Conduta e nas Políticas Organizacionais.