

## Política de uso da ferramenta SysAid na Fiocruz

### 1. Características da ferramenta SysAid

O **SysAid** é uma ferramenta robusta de gestão de serviços de TI (ITSM) que ajuda as organizações a gerenciar seus processos de suporte técnico e serviços de TI de maneira eficiente. Ela fornece uma gama de funcionalidades que abrangem desde o gerenciamento de incidentes e problemas até a automação de processos e a gestão de ativos de TI. Suporta as práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), o que o torna adequado para organizações que seguem melhores práticas reconhecidas internacionalmente para a gestão de TI.

O SysAid oferece diversos recursos de configuração que permitem personalizar a plataforma de acordo com as necessidades específicas da organização. Esses recursos possibilitam a adaptação da ferramenta tanto em termos de funcionalidades quanto em interface e automação de processos.

Tendo como premissa que a organização possui uma Governança de TIC centralizada, a política de uso precisa assegurar a uniformidade e segurança no uso da ferramenta, ao mesmo tempo em que deve permitir a flexibilidade necessária para que cada unidade atue de forma eficiente. A política procura estabelecer diretrizes claras para o uso adequado dos recursos de TIC que a ferramenta oferece, promovendo a padronização, segurança e a eficiência operacional. Deve também garantir que a governança central tenha controle e visibilidade das operações de TIC em toda a organização, ao mesmo tempo em que precisa oferecer flexibilidade para as unidades adaptarem a ferramenta às suas demandas específicas.

Abaixo estão relacionados os principais recursos.

#### 1.1. Configuração de Fluxos de Trabalho (*Workflows*)

-Processos ITIL: Suporte aos principais processos ITIL, como gerenciamento de incidentes, mudanças, problemas e solicitações de serviço.

-Automação de Fluxos de Trabalho: Permite configurar regras e ações automáticas baseadas em gatilhos (como a criação ou alteração de um chamado). Isso inclui automação de tarefas como escalonamento de chamados, atribuição automática de técnicos e envio de notificações.

-*Designer* de *Workflow*: Ferramenta visual para criar fluxos de trabalho personalizados para aprovações, resoluções e outras interações dentro do ciclo de vida dos chamados, podendo esse recurso ser amplamente utilizado na execução de processos rotineiros que permeiam as diversas áreas de TIC.

#### 1.2. Customização de Formulários e Campos

-Formulários Personalizados: É possível criar e modificar formulários para coleta de dados específicos em diferentes tipos de solicitações, incidentes ou mudanças.

-Campos Personalizados: Permite adicionar campos personalizados para capturar informações que não fazem parte dos campos padrão do SysAid, adaptando os formulários para as necessidades do negócio.

### **1.3. Configuração de SLAs (*Service Level Agreements*)**

-Definição de SLAs: Configuração de SLAs para diferentes tipos de chamados, com critérios específicos como tempo para captura e resolução do chamado.

-Regras de Escalonamento: Permite criar regras que garantem o cumprimento dos SLAs, com escalonamento automático para níveis superiores de suporte ou envio de alertas caso os prazos estejam próximos de expirar.

- Status (*open/closed*) para indicar se o tempo é contado (*open*) ou é pausado (*closed*) para o status, que refletem o ciclo de vida de um chamado desde a sua criação até o seu fechamento.

### **1.4. Configuração do Portal de Autoatendimento**

-Personalização do Portal: O portal de autoatendimento pode ser configurado para exibir diferentes serviços, categorias e níveis de prioridade, de acordo com o perfil do usuário.

-Opções de Autoatendimento: Configurações para permitir que os usuários criem chamados, verifiquem status de solicitações ou acessem a base de conhecimento diretamente pelo portal.

-Branding: Customização da interface com logotipo, cores e layout para que o portal esteja alinhado com a identidade visual da empresa.

### **1.5. Gestão de Ativos e CMDB (*Configuration Management Database*)**

-Configuração de Escaneamento de Ativos: O SysAid pode ser configurado para realizar escaneamentos automáticos da rede, identificando e monitorando novos ativos de hardware e software.

-Relações de Dependência: Possibilidade de mapear as relações entre ativos e serviços, para entender o impacto de mudanças ou falhas nos ativos de TI.

-Atualizações Automatizadas: Configuração para que os ativos sejam atualizados automaticamente no inventário conforme detectadas alterações.

### **1.6. Papéis e permissões**

-Gerenciamento de Acessos: Configuração de perfis e permissões com base em cargos e responsabilidades, sendo possível definir quais módulos, funcionalidades e tipos de chamados estão acessíveis a cada grupo ou usuário.

-Hierarquia de Permissões: Capacidade de definir uma hierarquia de permissões, permitindo maior controle sobre quem pode visualizar, editar ou aprovar determinados tipos de chamados ou mudanças.

### **1.7. Automação de E-mail e Notificações**

-Configuração de Notificações: Personalização de notificações por e-mail para diferentes eventos, como criação de chamados, atualizações, resoluções e aprovações. Isso garante que os técnicos e usuários fiquem sempre informados.

-Modelos de E-mail: Criação de *templates* de e-mail customizados para diferentes tipos de comunicações, adaptando a linguagem e o layout conforme necessário.

## 1.8. Relatórios e Dashboards

-Personalização de Relatórios: O SysAid permite configurar relatórios personalizados para atender às necessidades específicas de monitoramento e análise de KPIs de TI, como tempos de resposta e volume de incidentes.

-Dashboards Customizáveis: A interface de *dashboards* pode ser configurada com diferentes *widgets* e gráficos, permitindo visualização em tempo real de métricas e informações relevantes para diferentes níveis da organização.

## 1.9. Integração com Outras Ferramentas

-APIs de Integração: SysAid oferece APIs para integração com outras ferramentas de TI, como sistemas de monitoramento, ERPs, CRMs e ferramentas de comunicação.

-Conectores Pré-configurados: Integrações nativas com várias ferramentas populares, como Microsoft Active Directory, para gestão centralizada de usuários, e soluções de monitoramento de rede e sistemas.

## 1.10. Gerenciamento de Mudanças (Change Management)

-Configuração de Aprovações: Definição de fluxos de aprovação para diferentes tipos de mudanças, garantindo que as mudanças críticas sejam revisadas e aprovadas por várias partes antes da implementação.

## 2. Objetivo da Política de uso:

Esta política visa garantir o uso eficiente e seguro do SysAid em toda a organização, proporcionando uma gestão centralizada e padronizada dos serviços de TI, alinhada às diretrizes institucionais, com flexibilidade para que as unidades regionais possam operar de acordo com suas necessidades específicas.

## 3. Escopo:

Aplica-se a todos os colaboradores, técnicos de suporte, gestores de TI e outras partes interessadas que utilizam o SysAid para a gestão de serviços de TI dentro da organização, incluindo unidades do RJ, regionais e subordinadas à Governança Institucional.

## 4. Diretrizes Gerais:

- **Conformidade com as Diretrizes Centrais:** Todas as unidades da organização devem utilizar o SysAid de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Cogetic, garantindo consistência nos processos e no atendimento a incidentes e solicitações de serviço conforme processos publicados no portal [itil.fiocruz.br](http://itil.fiocruz.br).
- **Customização Local Permitida:** As unidades poderão configurar campos e *workflows* específicos para atender suas particularidades, desde que não conflitem com as diretrizes centrais. Os campos e *workflows* criados ou ajustados devem ser inventariados pelas unidades e compartilhados com o analista de ferramentas da Cogetic para fins de monitoramento. A ferramenta fará o registro de quem criou/ajustou e quando.

- **Gerenciamento de Incidentes e Solicitações:** Todos os incidentes e solicitações de serviço deverão ser registrados e gerenciados no SysAid. As unidades regionais deverão garantir que os processos de criação, atribuição e resolução de chamados sigam as regras definidas pelo contrato vigente e mantenham a integridade e uniformidade com os procedimentos definidos pela Cogetic nos processos publicados no portal itil.fiocruz.br. Dúvidas sobre esses procedimentos devem ser encaminhadas ao analista de ferramentas da Cogetic pelo email “servicos\_cogetic@fiocruz.br”.

## 5. Uso de Fluxos de Trabalho Padronizados

- **Padrões do ITIL:** Todos os fluxos de trabalho, como gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de serviço, deverão seguir os padrões ITIL definidos pela governança da Cogetic conforme publicado no portal itil.fiocruz.br.
- **Automação de Processos:** Regras de automação centralizadas serão configuradas pela Cogetic em consonância às cláusulas contratuais vigentes nos contratos de TIC, mas as unidades regionais poderão definir automações locais para atender necessidades específicas, mediante consulta prévia à Cogetic (ao analista de ferramentas da Coordenação de Serviços e Soluções pelo email “servicos\_cogetic@fiocruz.br”).
- **Aprovações de Mudanças:** As mudanças críticas em sistemas e infraestrutura de TI com impacto institucional deverão ser aprovadas previamente pela Cogetic através de notificações aos membros do Comitê de Mudanças, que responderão às notificações com sua aprovação ou reprovação da mudança.
- **Aprovações de Mudanças nas unidades:** As mudanças críticas em sistemas e infraestrutura de TI com impacto institucional deverão ser aprovadas previamente pela Cogetic através de notificações aos membros do Comitê de Mudanças, que responderão às notificações com sua aprovação ou reprovação da mudança.
- **Aprovações Automática de Mudanças:** As mudanças padronizadas (mudança padrão) poderão ser efetuadas sem a necessidade de autorização prévia do Comitê de Mudanças (CCM), porém, seus fluxos de execução passarão por análise da COGETIC, para entendimento e desenho do fluxo. As mudanças padrão são atividades que são realizadas com frequência e que já provaram que não causam ou tem risco muito pequeno de causar impacto em sistemas corporativos ou críticos.

## 6. Gerenciamento de Ativos de TI

- **Inventário Centralizado:** A Cogetic deve ter visibilidade de todos os ativos de TI da organização, sendo obrigatória a utilização do SysAid para rastreamento e inventário de hardware e software em todas as Unidades.
- **Atualizações e Manutenção:** As unidades regionais (incluindo o RJ) são responsáveis por manter seu inventário atualizado e as mudanças que acontecerem serão identificadas através de relatórios de movimentação de ativos gerados pela ferramenta SysAid. Processos de auditoria poderão ser realizados para garantir conformidade.

## 7. Catálogo de serviços de TIC

- **Catálogo Centralizado:** A Cogetic deve ter visibilidade de todos os catálogos de serviço de TIC da organização, sendo obrigatória a utilização do SysAid para solicitações e atendimento a esses serviços.  
Todas as características do serviço devem ser mantidas de acordo com o catálogo definido pela

Presidência, incluindo os SLAs (Acordos de Nível de Serviço). Qualquer descrição do serviço ou o seu arranjo no portal de serviços pode ser customizada na apresentação do serviço no portal. Para saber como fazer, basta acessar os manuais de operação que estão disponíveis no endereço: <https://tic.fiocruz.br/servicos/treinamento-central-de-servicos>.

A razão dessa centralização é a necessidade de aderência aos requisitos presentes na licitação realizada e que o provedor desses serviços atendeu. No caso de provedores que atendam aos serviços da unidade e que não tenham participado da licitação, esses serviços devem seguir os requisitos da licitação na qual o provedor participou.

- **Serviços específicos da unidade:** Os serviços que não estiverem registrados no catálogo da Presidência poderão ser inseridos desde que não existam com a mesma finalidade no catálogo da Presidência. Cada Unidade tem autonomia para criar esses serviços desde que previamente autorizados pelo gestor do catálogo. (Utilizar no portal da Central de Serviços o serviço “Solicitar serviço ou apoio de TIC”).
- **Atualizações e Manutenção:** As unidades regionais (incluindo a Cogetic) que necessitarem de alteração no seu catálogo poderão fazer através da solicitação pelo próprio sistema SYSAID. (Utilizar no portal da Central de Serviços o serviço “Solicitar serviço ou apoio de TIC”).

## 8. Papéis e permissões

- **Gestão Centralizada de Acessos:** A criação e gestão de perfis de acesso serão controladas pela Cogetic, que definirá os níveis de permissão para diferentes grupos de usuários. Cada unidade regional terá administradores locais para gerenciar acessos de seus colaboradores, de acordo com o quantitativo de licenças destinado à sua Unidade, no caso do SysAid. **Os gestores imediatos dos colaboradores que entram ou se movimentam entre as unidades deverão fazer a solicitação/remoção de acessos dos seus colaboradores através de solicitação de serviço “Solicitar entrada/movimentação/saída do colaborador”.**
- **Grupos de usuários:** O sistema utiliza grupos de usuários para permitir a visualização dos itens do catálogo e para atendimento dos chamados. Os grupos seguem um padrão de nomenclatura que deve ser mantido quando da criação de novos grupos. O profissional responsável pela ferramenta poderá ser acionado para orientações.  
Caso o usuário tenha necessidade de visualizar algum serviço no portal de atendimento ou participar de algum grupo de atendimento no sistema, deverá fazer a solicitação pelo sistema comunicando sua necessidade solicitando o serviço “Acesso ao grupo de atendimento”.
- **Tipos de usuário (comum e administrador):** O usuário do tipo comum pode solicitar chamados (requisições, incidentes, mudanças) e consegue visualizar os chamados realizados pelo seu usuário.  
O usuário do tipo administrador pode atender chamados e consegue visualizar os chamados realizados pelo seu usuário.  
Qualquer usuário que tiver necessidade de visualizar os chamados de toda a sua unidade ou de um grupo específico, poderá ser classificado como “supervisor” no sistema. Basta fazer a solicitação pelo próprio sistema solicitando o serviço “Ajustes no ITSM – SysAid”.
- **Roteamento dos chamados:** Inicialmente, os chamados não são roteados diretamente para um determinado atendente, sendo automaticamente roteados para a equipe que foi atribuída para seu atendimento. Cada chamado poderá ser escalado ou transferido para uma outra equipe de forma a ser completamente atendido, bastando que o atendente selecione a outra equipe durante o atendimento.  
O que irá determinar a unidade e, conseqüentemente, a equipe que fará o atendimento do

chamado é o campo “Unidade para atendimento”, que é o primeiro campo na tela do solicitante do chamado e que virá preenchido automaticamente com a unidade de localização do solicitante. Dessa forma, caso o solicitante deseje ser atendido por unidade diferente da unidade a qual está localizado (um serviço que sua unidade não atende), deverá selecionar a unidade que deseja ser atendido nesse campo.

- **Central de Serviços – Bate papo (chat):** A Presidência disponibiliza o serviço de chat (Bate papo) que pode ser acessado pelo portal de serviços. A unidade que queira disponibilizar esse serviço para os usuários de sua unidade deverá fazer a solicitação pelo sistema solicitando o serviço “Acesso ao Chat Bate Papo”.
- **Segurança e Privacidade:** Todos os usuários do SysAid devem garantir que as informações sejam tratadas com confidencialidade e em conformidade com as políticas de segurança e privacidade de dados da organização.

## 9. Relatórios e Monitoramento

- **Relatórios Padronizados:** A Cogetic deve ter acesso a relatórios consolidados de todas as unidades, para monitorar o desempenho dos serviços de TI em toda a organização, possibilitando a prestação de contas aos órgãos reguladores. Relatórios regionais podem ser configurados de acordo com as necessidades locais e informados à Cogetic, permitindo a ampliação da base de conhecimento.
- **Encaminhamentos automatizados na ferramenta:** Os relatórios de monitoramento deverão considerar os Níveis Mínimos de Atendimento estabelecidos na licitação para que consigam alertar o profissional da organização responsável pela ferramenta para a tomada de ações corretivas.
- **Métricas de Desempenho:** O desempenho do atendimento aos chamados, o cumprimento de SLAs e a eficiência das unidades deverão seguir os parâmetros do contrato de TIC em vigor, conforme orientações da Cogetic com base nas métricas configuradas no SysAid.

## 10. Portal de Autoatendimento

- **Padronização de Interface:** O portal de autoatendimento deverá ter uma interface padronizada para toda a organização, com um mínimo de personalizações, que sejam suficientes para atender às necessidades específicas de cada unidade regional.
- **Serviços Oferecidos:** Todos os serviços oferecidos no portal devem ter sido aprovados pela Cogetic em consonância com o contrato de TIC vigente. As unidades regionais podem propor novos serviços ou ajustar a oferta local, mas somente após aprovação pelo fluxo do sistema do responsável pela ferramenta, sempre em alinhamento com a Cogetic para evitar possíveis não conformidades contratuais.

## 11. Portal de atendimento da ferramenta SysAid

- **Problemas na ferramenta:** O portal de atendimento (<https://atendimento.grupodata.com.br>) deverá ser acionado sempre que o usuário do sistema encontrar alguma situação anormal, onde não permita que seu trabalho seja executado em função de um defeito na ferramenta. O chamado será aberto diretamente para o Grupo Data, empresa encarregada da implantação e manutenção da ferramenta.

- **Pontos focais para realizar o chamado:** Todas as unidades da organização devem indicar um colaborador de TIC para que possa realizar a abertura e acompanhamento do chamado. Esse colaborador deverá enviar um e-mail para o Grupo Data ([helpdesk@grupodata.com.br](mailto:helpdesk@grupodata.com.br)) para que seja cadastrado no portal e consiga fazer chamados.

## 12. Responsabilidades

- **Equipe de TIC da Presidência - Cogetic:** Analista de ferramentas da coordenação de serviços e soluções responsável por configurar, manter e monitorar a utilização do SysAid de acordo com os padrões institucionais estabelecidos pela Governança de TIC.
- **Unidades Regionais** (Incluindo as unidades no RJ): Responsáveis pela aplicação local da política de uso, incluindo a manutenção de dados locais no SysAid e o cumprimento das regras de governança institucional.
- **Todos os Usuários:** Devem usar o SysAid de forma responsável, garantindo que todos os chamados, ativos e informações de TI sejam gerenciados corretamente dentro da ferramenta, respeitando a privacidade dos dados.

## 13. Treinamento e Capacitação

- **Capacitação Centralizada:** Treinamentos periódicos poderão ser realizados pelo provedor de serviços responsável pela ferramenta, autorizado pela Cogetic, para garantir que todos os colaboradores e técnicos estejam aptos a usar o SysAid de forma eficiente.
- **Suporte e Documentação:** As unidades terão acesso a uma base de conhecimento centralizada com documentação e guias sobre o uso do SysAid, além de um canal de suporte direto com a equipe da COGETIC.
- **Tutoriais online:** Todos os usuários do SysAid terão acesso no portal de TIC (<https://tic.fiocruz.br>) aos vídeos de treinamentos realizados na implantação da ferramenta separados por tipo de usuário do SysAid: Usuário que somente realizará solicitações para o sistema e usuários que farão atendimento a essas solicitações. São os dois perfis que existem no sistema e que apresentam funcionalidades específicas para cada um desses tipos.

## 14. Revisão e Atualização

Esta política será revisada anualmente pela Cogetic, com base no desempenho observado e nas necessidades das unidades regionais.