

## **ADEQUAÇÃO À NORMA ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - GESTÃO DE SERVIÇOS**

### **1. Tema**

Produção e Qualidade

### **2. Subtema**

Gestão da Qualidade

### **3. Categoria de serviço**

Acesso a Serviços de Terceiros

### **4. Tipo de serviço / instrumento**

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### **5. Modalidade**

Presencial

### **6. Público alvo**

MEI, ME e EPP

### **7. Setor indicado**

Serviços

### **8. Macrosssegmento**

Tecnologia da Informação

### **9. Descrição**

Orientar a empresa prestadora de serviços em TI (Tecnologia da Informação) no desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão de serviços com base nos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 – Tecnologia da informação – Gestão de serviços – Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços.

Consultoria que deverá orientar a empresa demandante, de maneira simples e objetiva, a planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar

criticamente, manter e melhorar um sistema de gestão de serviços. Os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 incluem o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços para cumprir os requisitos do serviço.

### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento sobre o escopo do trabalho, alinhamento sobre os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 – Tecnologia da Informação – Gestão de Serviços – Parte1: Requisitos do sistema de gestão de serviços, validação do planejamento e do cronograma de execução dos serviços e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 02 | CONSULTORIA - PROCESSOS DE PLANEJAMENTO E GESTÃO LIGADOS À DIREÇÃO DA EMPRESA**

Processos de planejamento e gestão ligados à direção da empresa.

Exemplo: políticas, objetivos e metas, estrutura organizacional, comunicação interna entre outros. Essa fase tem também como resultado a elaboração do procedimento de controle e registro, das definições de responsabilidades e autoridades e das principais formas de comunicação interna adotadas pela direção.

#### **ENTREGAS DA ETAPA 02:**

- Relatório de visita técnica presencial à empresa e/ou ata de reunião presencial com assinatura do empresário. O relatório e/ou ata deve conter o seguinte conteúdo mínimo: situação verificada na empresa; objetivo(s) da consultoria; metodologia; resultado(s) alcançado(s) pela consultoria; plano de ação e cronograma proposto; registros fotográficos.
- Declaração do empresário informando a designação de um preposto para acompanhar e atestar os serviços que serão realizados na empresa.

### **ETAPA 03 | CONSULTORIA - PROCESSOS DE ENTREGA DOS SERVIÇOS**

Processos de Entrega dos Serviços, como por exemplo: Acordos de níveis de serviço, emissão e distribuição de relatórios acerca da disponibilidade e continuidade de serviços, orçamento e contabilidade de custos e gerenciamento da capacidade.

**ENTREGA DA ETAPA 03:** Relatório de visita técnica presencial à empresa com assinatura do empresário. O relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: situação verificada na empresa; objetivo(s) da consultoria; metodologia; resultado(s) esperado(s) e/ou alcançado(s) pela consultoria; plano de ação e cronograma proposto; registros fotográficos.

**ETAPA 04 | PROCESSOS DE RELACIONAMENTO**

Processos de Relacionamento, como por exemplo: a identificação das necessidades dos clientes, o gerenciamento de mudanças dessas necessidades, o atendimento de reclamações, o processo de escalação de problemas urgentes, caso não sejam resolvidos pelo processo comum e a medição do nível de satisfação do cliente.

**ENTREGA DA ETAPA 04:** Relatório de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.

**ETAPA 05 | PROCESSOS DE SOLUÇÃO, LIBERAÇÃO E CONTROLE**

Processos de Solução, Liberação e Controle, como por exemplo: Atividades de Tratamento, Incidentes e Problemas, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberações;

**ENTREGA DA ETAPA 05:** Relatório de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.

**ETAPA 06 | IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ELABORADOS NAS FASES ANTERIORES POR MEIO DE TREINAMENTOS E SENSIBILIZAÇÕES**

Implementação dos procedimentos elaborados nas fases anteriores por meio de treinamentos e sensibilizações. Ao final dessa etapa, a consultoria deverá realizar uma Auditoria Interna com elaboração de relatório indicado se está apta a receber ou não a Auditoria de Certificação indicando, se for o caso, as não conformidades e auxiliando a empresa na busca e implementação das ações corretivas necessárias.

**ENTREGAS DA ETAPA 06:**

- Relatório de auditoria interna, com os seus achados, contendo a assinatura do empresário;
- Manual da Qualidade com a descrição de todos os processos da empresa;
- Procedimentos e Rotinas escritas para os itens obrigatórios da norma e para os principais processos de trabalho da empresa;
- Lista de Presença e/ou Certificados emitidos referentes ao Treinamento do(s) Funcionário(s) da Empresa. Material desenvolvido/utilizado no treinamento;
- Relatório contendo orientações de melhoria para a empresa.

## 10. Benefícios e resultados esperados

A ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020 – Tecnologia da Informação – Gestão de Serviços – Parte1: Requisitos do sistema de gestão de serviços define as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI. O seu desenvolvimento foi baseado na BS 15000 (British Standard) e tem a intenção de ser completamente compatível com o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Essa norma tem como escopo definir requisitos para o correto gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade.

Se antes a certificação baseada na ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 estava presente apenas nas grandes empresas, hoje é um elemento importantíssimo para qualquer indústria, comércio ou prestadora de serviços

Os benefícios da implantação de um sistema de gestão de serviços incluem:

- Melhoria do desempenho do produto/serviço realizado;
- Redução dos custos com a falta de qualidade, retrabalho, devolução e reclamação;
- Aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem no mercado
- Possibilidade de certificação voluntária com organismo acreditado pelo INMETRO.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.

5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência e conhecimentos na implementação da norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

#### 15. Pré-diagnóstico

1. Quantos empregados aproximadamente estão envolvidos no processo(s)?
2. Quantos departamento/setores/unidades/células estão envolvidos no processo(s)?
3. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?
4. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?
5. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?
6. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?
7. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?
8. A empresa já realizou alguma auditoria interna e possui as evidências documentadas?
9. A empresa já possui a certificação conforme requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000 e deseja apenas renová-la?

#### 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. A norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020 – Tecnologia da Informação - Gestão de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviços está em revisão na ABNT. Brevemente, deverá ser publicada pela ABNT a nova versão dessa norma.
4. Recomenda-se que na implementação dos serviços previstos nesta ficha técnica sejam também consideradas as normas:
5. ABNT NBR ISO/IEC 20000-2:2013 Tecnologia da informação - Gerenciamento de serviços  
Parte 2: Guia de aplicação do sistema de gestão de serviços

6. ABNT ISO/IEC TR 20000-5:2020 Tecnologia da informação - Gerenciamento de Serviços  
Parte 5: Exemplo de um plano de implementação da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1
7. 2Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.
8. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho. 3. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante. 4. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	01/08/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-IEC-20000-1-2011-Tecnologia-da-Informação-Gestão-de-Serviços-GQ13046-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-IEC-20000-1-2011-Tecnologia-da-Informação-Gestão-de-Serviços-GQ13046-1.pdf</a>	Hulda Oliveira Giesbrecht
2	15/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-IEC-20000-1-2011-Tecnologia-da-Informação-Gestão-de-Serviços-GQ13046-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-IEC-20000-1-2011-Tecnologia-da-Informação-Gestão-de-Serviços-GQ13046-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec
3	31/08/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/08/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-IEC-20000-1-2020-Tecnologia-da-Informação-Gestão-de-Serviços-GQ13046-3.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/08/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-IEC-20000-1-2020-Tecnologia-da-Informação-Gestão-de-Serviços-GQ13046-3.pdf</a>	Eder Max de Oliveira Eduardo Cardoso Garrido