



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **INTELIT PROCESSOS INTELIGENTES LTDA**, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.682.187/0001-04, sediada no SCRS – Quadra 514, Bloco C, Entrada 49 - SOBRELOJA, Asa Sul, Brasília – DF, CEP: 70.380-535, telefone (61) 3327-3777, fax (61) 3327-3777, e-mail: licitacao@intelit.com.br, prestou serviços de suporte técnico aos Processos de Gerenciamento de Serviços de TI, contemplando a avaliação do nível de maturidade no gerenciamento de serviços de TI e vem prestando serviços de modelagem de processos de gerenciamento de serviços de TI, tudo em conformidade com as boas práticas do COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) e ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library), em atendimento as demandas do **FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE**, inscrito no CNPJ sob o n.º 00.378.257/0001-81, sediado no SBS, Quadra 2, Bloco F, Edifício Áurea - CEP 70.070-929, telefone (61) 2022-4001, Brasília-DF.

Descrição Detalhada dos Serviços

1 - Avaliação da Maturidade dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TI Existentes no Órgão:

- Os serviços consistiram na realização da avaliação da maturidade dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI, baseados na ITIL v3 e no Cobit 4.1, para todos os processos constantes na tabela do subitem II.1.1 e mais a função de Service Desk.
- Avaliação de maturidade foi baseada na ITIL® Process Maturity Framework (PMF), descrito no Apêndice J do livro Planning to Implement Service Management (PISM), publicado pelo The Stationary Office (TSO), Office of Government Commerce (OGC).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

- As atividades executadas na avaliação de maturidade contemplaram um Plano de Trabalho com as seguintes fases:

- Iniciação:

- (a) Reunião de início dos trabalhos e alinhamento de expectativas;
- (b) Planejamento de atividades;
- (c) Apresentação da metodologia;
- (d) Apresentação de cronograma de trabalho;

- Levantamento de dados:

- (a) Visitas on-site no Órgão;
- (b) Observação de campos;
- (c) Reuniões executivas e gerenciais com responsáveis técnicos da Administração de TI;
- (d) Entrevistas com responsáveis técnicos da Administração de TI;
- (e) Coleta de dados por meio de questionários, formulários e planilhas;
- (f) Coleta de documentos (evidências);

- Análise dos dados levantados:

- (a) Tabulação dos dados;
- (b) Consolidação e validação dos dados levantados;
- (c) Determinação do modelo de maturidade;
- (d) Documentação dos macroprocessos atuais;
- (e) Mapa de processos atuais x processos ITIL;
- (f) Análise do índice de conformidade e maturidade das práticas atuais em relação ao ITIL;
- (g) Análise de ferramentas e GAPS;





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

- Elaboração do diagnóstico:

- (a) Preparação do Relatório de Diagnóstico do Nível de Maturidade dos processos;
- (b) Preparação do Relatório de GAPS tecnológicos;
- (c) Baseado em prioridades passadas por responsáveis técnicos da Administração de TI, elaboração de Planos de Ação para a adoção dos processos baseados na ITIL;

- Apresentação:

- (a) Apresentação do Relatório de Diagnóstico do Nível de Maturidade dos processos;
- (b) Apresentação do Relatório de GAPS tecnológicos;
- (c) Apresentação dos Planos de Ação;
- (d) Revisão e ajustes;

- Encerramento:

- (a) Reunião de encerramento dos trabalhos e aceite dos resultados;
- (b) Entrega final do Relatório de Diagnóstico do Nível de Maturidade dos processos;
- (c) Entrega final do Relatório de GAPS tecnológicos;
- (d) Entrega final dos Planos de Ação;

- O Relatório de Diagnóstico do Nível de Maturidade contendo:

- (a) Índice de conformidade e maturidade das práticas atuais em relação a ITIL;
- (b) Mapa de maturidade dos processos;
- (c) Avaliação geral dos processos avaliados;
- (d) Recomendações gerais;
- (e) Avaliação individual de cada processo;
- (f) Recomendações individuais para cada processo;
- (g) Ganhos rápidos que podem ser obtidos com cada processo;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

(h) Pontos Fortes, Pontos Fracos, Ameaças e Oportunidades (Matriz SWOT).

- Os Planos de Ação contendo:

- (a) Premissas gerais da estratégia de adequação a ITIL;
- (b) Objetivos de suporte ao negócio do Órgão;
- (c) Prioridades;
- (d) Etapas de adequação, com objetivos e resultados esperados em cada etapa;
- (e) Planejamento da adequação, com cronogramas e fases recomendadas pelo livro de implantação da ITIL (Planning to Implement Service Management);
- (f) Matriz de responsabilidades.

- Produtos Entregues:

- (a) Da fase de Iniciação: Plano de trabalho, metodologia, cronograma;
- (b) Da fase de Levantamento de dados: planilhas formatadas de pesquisa para levantamento de processos e sua maturidade;
- (c) Da fase de Análise de dados: modelo de maturidade, macroprocessos atuais, mapa de processos atuais x processos ITIL, mapa de conformidade e maturidade em relação a ITIL, análise de ferramentas e GAPS;
- (d) Da fase de Elaboração do diagnóstico: Relatório de Diagnóstico do Nível de Maturidade dos processos, Relatório de GAPS tecnológicos, Planos de Ação;
- (e) Da fase de Apresentação: consubstanciado de revisão e ajustes;
- (f) Da fase de Encerramento: Relatório de Diagnóstico do Nível de Maturidade dos processos – revisado, Relatório de GAPS tecnológicos – revisado, Planos de Ação – revisado, Aceite;

- Atividades de Apoio:

- (a) PLANO DE TRABALHO com o detalhamento do escopo da metodologia e cronograma de execução;
- (b) RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO do plano de trabalho;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

(c) APRESENTAÇÃO INICIAL das ações a serem aplicadas pela INTELIT para a equipe do FNDE;

II.1.1. Os processos contemplados na avaliação de maturidade foram:

Processo para Gerenciamento de Serviços de TI do FNDE	Benefício esperado	Processo da ITIL V3	Processo do Cobit 4.1
Gerenciamento da Demanda	Compreender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e a provisão da capacidade para atender essas demandas.	Demand Management	PO1 Define a strategic plan
Gerenciamento de Capacidade	Garantir que a capacidade do serviço de TI e da infraestrutura de TI consiga atender em nível de serviço acordado em tempo e de maneira economicamente viável.	Capacity Management	DS 3 Manage Performance and Capacity
Gerenciamento de Disponibilidade	Garantir que a infraestrutura de TI, processos, ferramentas, dentre outros, estão apropriados para atender à disponibilidade conforme níveis de serviços acordados.	Availability Management	DS 3 Manage Performance and Capacity
Gerenciamento de Continuidade do Negócio	Garantir que o provedor de serviços de TI deve prover os níveis de serviços acordados pela redução do risco a níveis aceitáveis e pelo planejamento de recuperação dos serviços de TI.	Service Continuity Management	DS 4 Ensure Continuous Service
Gerenciamento de Nível de Serviço	Negociar níveis de serviços e garantir que os mesmos sejam atingidos.	Service Level Management	DS1 Define and manage service levels
Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Prover uma única fonte consistente de informação de todos os serviços acordados (Catálogo de Serviços) e garantir que esteja disponível para quem desejar acessá-lo.	Service Catalogue Management	PO1 Define a strategic plan



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

Gerenciamento de Mudanças	Garantir que métodos padronizados e procedimentos sejam utilizados para a implementação de todas as mudanças de forma eficiente e na hora certa, minimizando o impacto de problemas relacionados a mudanças na entrega dos serviços em TI.	Change Management	AI6 Manage Change
Gerenciamento de Configurações	Prover modelo lógico da infraestrutura e serviços de TI, identificando, controlando, mantendo e verificando as versões dos Itens de Configuração (ICs).	Service Asset and Configuration Management	DS9 Manage the configuration
Gerenciamento de Liberações e Implementação	Atuar sobre uma visão ampla das mudanças autorizadas para os serviços e sistemas de TI, assegurando que todos os aspectos técnicos e não técnicos de uma liberação sejam considerados.	Release and Deployment Management	AI7 Install and accredit solutions and changes
Gerenciamento de Eventos	Responsável por gerenciar ciclo de vida de eventos da operação de TI.	Event Management	DS8 Manage service desk and incidents
Gerenciamento de Incidentes	Restaurar a operação normal do serviço no menor tempo possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, garantindo que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos.	Incident Management	DS8 Manage service desk and incidents
Cumprimento de Requisição	Responsável por gerenciar ciclo de vida de requisições de serviços.	Request Fulfilment	DS8 Manage service desk and incidents





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

Cumprimento de Problemas	Minimizar o impacto de incidentes e problemas nas operações de negócio causados por erros na infraestrutura de TI. O gerenciamento de problemas é o processo que lida com as atividades de identificação, diagnóstico e resolução da causa raiz dos incidentes e com a prevenção de falhas repetitivas nos serviços supridos.	Problem Management	DS10 Manage Problems
--------------------------	---	--------------------	----------------------

2 - Modelagem de Processos de Gerenciamento de Serviços de TI:

- Análise, desenho e redesenho de processos:

- Os serviços especificados consistem na análise, desenho e redesenho de processos visando aplicar boas práticas de Governança de TI, de acordo com o nível de maturidade a ser atingido e em conformidade com a ITIL V3 e o Cobit 4.1.
- O FNDE indicou na “Ordem de Serviços” o processo contemplado no serviço de análise e redesenho, dentre os processos constantes na tabela do subitem II.2.1 e também incluindo a função de Service Desk.
- A análise e redesenho dos processos foi resultado de uma revisão das práticas de trabalho vigentes, obedecendo aos seguintes requisitos:
 - (a) Baseada em modelo de referência já utilizado pela INTELIT e com eficácia provada em implementações anteriores;
 - (b) O modelo de referência citado acima é baseado no modelo da ITIL V3 e COBIT 4.1;
 - (c) O produto final é obtido através de adaptação do modelo de referência acima citado às necessidades e características específicas do FNDE;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

(d) O desenho e ou modelagem dos processos é efetuado pela INTELIT utilizando ferramenta de software do tipo Modelador de Processos (BizAgi) e o formato de gravação e ou exportação de todos os mapas e fluxos sendo necessariamente compatível com o modelador de processos de propriedade do FNDE, o ARIS Easy Design v7 do fabricante IDS Sheer;

(e) Todos os mapas e fluxos são entregues ao FNDE na forma digital para ser importado no modelador de processos de sua propriedade, o ARIS Easy Design v7 do fabricante IDS Sheer;

- Para cada processo foi elaborado e fornecido documento de PROJETO LÓGICO-FÍSICO, contendo:

(a) Objetivo – Apresentou o objetivo do processo implementado. Este objetivo foi adequado na fase de execução aos objetivos do FNDE.

(b) Benefícios esperados – Foi apresentado um conjunto de benefícios esperados para o cliente final dos serviços da área de TI e para a organização de TI do FNDE.

(c) Políticas do Processo – As políticas foram definidas como direcionadores para que os procedimentos e atividades sejam considerados úteis, prudentes e valorosos para o processo e influenciaram e determinaram as ações, decisões e outros aspectos durante a construção e execução do processo.

(i) As políticas contem no mínimo: descrição, razão, abrangência, benefícios, modelos relacionados, data de publicação. Foram apresentados um mínimo de 10 políticas para cada processo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

(d) Papéis e Responsabilidades – Descreve o perfil, objetivos, tarefas, responsabilidades e autoridade dos diversos papéis que são envolvidos nos processos. Para cada um dos processos elencados, foram apresentados papéis para os seguintes perfis:

- (i) Proprietário do Processo;
- (ii) Gerente do Processo;
- (iii) Analista do Processo;
- (iv) Outros papéis necessários para processos específicos.

(e) Matriz de Responsabilidades do Processo (RACI) – Matriz descrevendo as responsabilidades pela execução das tarefas do processo por papéis envolvidos no funcionamento dos mesmos.

(f) Macro fluxo do Processo – Descreve o fluxo em que as atividades do processo precisam ser executadas. Claro, objetivo e consistente com os objetivos e as políticas do processo.

(g) Atividades do Processo – Detalha o funcionamento de cada uma das atividades listadas no macro fluxo do processo. Trouxe como informações:

- (i) Objetivo;
- (ii) Início;
- (iii) Entradas e Saídas;
- (iv) Descrição das tarefas e fluxo de informação;
- (v) Descrição detalhada da atividade.

(h) Indicadores de Desempenho do Processo – Definição de indicadores de desempenho que permitem avaliar o pleno funcionamento do processo e identificar pontos de melhoria. Os indicadores de desempenho



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

foram criados levando-se em consideração os objetivos do processo e foi a base para a consolidação dessas informações em relatórios gerenciais.

- (i) Foi apresentado um conjunto amplo, consistente e abrangente de indicadores de desempenho propostos para medição do processo. Os indicadores deverão apresentar seu racional de cálculo.
- (ii) Foi apresentado um mínimo de 10 indicadores de desempenho para cada processo.

(i) Instruções de Trabalho – Indicação dos procedimentos necessários para a execução de cada uma das atividades definidas nos processos que são escopo deste projeto. As instruções de trabalho serão utilizadas como um guia do usuário para a execução de cada uma das atividades.

- (i) Atividade a ser realizada;
- (ii) Objetivo da atividade;
- (iii) Quem irá realizar a atividade;
- (iv) Data em que a atividade foi ser realizada;
- (v) Manutenção Proativa ou Reativa (Guia de Restauração do Serviço);
- (vi) Tecnologias Envolvidas;
- (vii) Itens de Configuração envolvidos com a atividade;
- (viii) Riscos associados à execução da atividade;
- (ix) Benefícios que serão obtidos;
- (x) Expectativa de esforço para execução da atividade;
- (xi) Responsável pela atividade.

(j) Documentos específicos para cada processo – Durante a fase de planejamento do projeto foram identificados documentos específicos de cada processo que foram criados de forma que complementaram as informações essenciais já definidas para os processos. Exemplos: para o processo de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

gerenciamento de mudanças, foi criado um formulário de requisição de mudança; para o processo de gerenciamento de nível de serviço, foi criado um modelo de acordo de nível de serviço. Esses produtos adicionais foram definidos em reunião de projeto.

(k) Definição de atributos, estados, códigos de fechamento, indicadores, categorias, níveis de impacto, prioridades, serviços afetados, item de configuração, seus relacionamentos, auditorias necessárias, por processo;

(l) Índice de Maturidade dos Processos - De forma a assegurar a qualidade e mensuração esperada dos serviços oferecidos no conjunto deste projeto, a INTELIT conduziu uma abordagem que possibilitou atingir um nível de maturidade indicado pelo FNDE dos processos que fazem parte do escopo deste termo de referência. Os níveis de maturidade por processo indicado são:

- (i) Inicial (Nível 1): Não há atividades de gestão do processo. O processo não é considerado importante e não recebe recursos da organização
- (ii) Repetível (Nível 2): O processo recebe algum nível de importância e recursos; Atividades relacionadas ao processo são irregulares e sem coordenação, com foco apenas na efetividade;
- (iii) Definido (Nível 3): O processo está documentado, mas não existe aceitação ou reconhecimento do seu papel dentro da área de TI como um todo. O processo tem um dono, objetivos e metas formais e recursos alocados. O foco é em eficiência e efetividade;
- (iv) Gerenciado (Nível 4): O processo é reconhecido e aceito pela área de TI. O processo é totalmente definido e gerenciado, com interfaces e dependências documentadas em relação aos outros





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

processos de TI. O processo tem foco no serviço e têm objetivos e metas baseados nos objetivos e metas do negócio

(v) Otimizado (Nível 5): O processo tem objetivos e metas estratégicas alinhadas com as metas estratégicas de negócio e de TI. As metas do processo foram internalizadas como parte das atividades de todos os envolvidos com o processo. Um processo autossuficiente de melhoria contínua é estabelecido como parte do processo.

- Sob os aspectos de implementação do processo e de capacitação de Colaboradores, para cada processo foi elaborado e fornecido:

(a) Plano de Implementação do processo: documento que descreve as etapas, atividades e procedimentos que foram necessários durante a fase de implementação do processo.

(b) Plano de Comunicação do processo: abordou aspectos necessários à divulgação e comunicação do processo, contendo elementos de sensibilização e motivacionais para adoção do processo;

(c) Material de apoio que auxiliou o FNDE na realização de campanha de conscientização interna que motivou os funcionários à utilização do processo definido e que conteve:

- (i) Visão Geral do processo;
- (ii) Objetivo do processo;
- (iii) Benefícios esperados;
- (iv) Principais Termos;
- (v) Indicadores de desempenho;
- (vi) Glossário com os termos principais de cada processo;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

(d) Workshop do processo modelado:

- (i) Para cada processo modelado, foi realizado 01 (um) workshop para passar o conhecimento da importância e da implementação do processo para equipe do FNDE;
- (ii) O workshop foi realizado nas instalações do FNDE;
- (iii) O workshop conteve no mínimo 02 (duas) sessões de treinamento de pelo menos 04 (quatro) horas para até 20 (vinte) servidores indicados pelo FNDE;

1. As sessões foram realizadas conforme programação de horários e atividades do FNDE;

- Produtos Entregues:

- (a) Mapas e fluxos em meio eletrônico do processo;
- (b) Documento com Projeto Lógico-Físico do processo;
- (c) Plano de Comunicação do processo;
- (d) Plano de Implementação do processo;
- (e) Material de apoio para campanha de conscientização interna;

- Atividades de Apoio:

- (a) PLANO DE TRABALHO com o detalhamento do escopo da metodologia e cronograma de execução;
- (b) RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO do plano de trabalho;
- (c) APRESENTAÇÃO INICIAL das ações aplicadas pela INTELIT para a equipe do FNDE;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

- Elaboração do MODELO LÓGICO DE INFRAESTRUTURA DE TI:

- Os serviços especificados neste item objetivaram a identificação e detalhamento de todos os Itens de Configuração (IC) do FNDE e que foram contemplados dentro dos objetivos de controle das gerências ITIL e processos do COBIT.
- Para cada IC, foram consideradas características físicas, conexões e configurações lógicas, desde sua criação até sua ativação no ambiente a ser disponibilizado.
- Os ICs foram controlados e gerenciados pelo Gerenciamento de Configuração, a citar como Tipos (categoria) de ICs: Serviço, Software, Hardware, Documento Técnico, Documento Administrativo, Incidente, Problema, Requisição de Mudanças,... dentre outros.
- Foram requisitos para a apresentação do Modelo Lógico de Infraestrutura de TI:
 - (a) Definição de uma estrutura lógica padrão de componentes de infraestrutura de TI e itens relacionados, os ICs, bem como definição das formas como estes componentes se relacionam, são definidos e são afetados, de forma clara, concisa, consistente e completa.
 - (b) Definição dos tipos de itens de configuração (categorias e subcategorias) e seus relacionamentos, que foram gerenciados, seus atributos, formas de se relacionar, regras de funcionamento de seus ciclos de vida e status, viabilizando a montagem das estruturas hierárquicas de configuração.
 - (c) Definição dos tipos de itens que foram gerenciados; sendo assim, o FNDE definiu quais e quantos tipos de itens de configuração foram





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

gerenciados, seja na abrangência (escopo) de itens, seja no seu detalhamento (profundidade).

- O documento do MODELO LÓGICO DE INFRAESTRUTURA DE TI elaborado conteve as seguintes informações:

- (a) Definição dos itens de configuração;
- (b) Seus atributos (para serem controlados);
- (c) Como se relacionam;
- (d) Como são afetados;
- (e) Categorias e sub-categorias;
- (f) Ciclo de vida e status;
- (g) Requisitos funcionais específicos;
- (h) Configurações de referência;

- Produtos Entregues:

- (i) Modelo lógico de infraestrutura de TI;

- Atividades de Apoio:

- (j) PLANO DE TRABALHO com o detalhamento do escopo da metodologia e cronograma de execução;
- (k) RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO do plano de trabalho;
- (l) APRESENTAÇÃO INICIAL das ações aplicadas pela INTELIT para a equipe do FNDE;

- Elaboração do CATÁLOGO DE SERVIÇOS:

- O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços de TI que foram prestados aos usuários, descreve as características dos serviços através das funcionalidades e garantias (conceitos definidos no livro Service Strategy da ITIL® v3) providas e quais grupos de usuários são clientes de cada serviço de TI.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

- Foi criado o Catálogo de Serviços do FNDE com a descrição dos serviços de TI que são prestados para seus usuários.
- Os ICs foram controlados e gerenciados pelo Gerenciamento de Configuração.
- O documento do CATÁLOGO DE SERVIÇOS elaborado contém as seguintes informações:

- (m) Descrição do serviço;
- (n) Disponibilidade;
- (o) Suporte;
- (p) Capacidade;
- (q) Mudanças;
- (r) Usuários;
- (s) Segurança;
- (t) Continuidade do Serviço.

- Produtos Entregues:

- (u) Catálogo de Serviços;

- Atividades de Apoio:

- (v) PLANO DE TRABALHO com o detalhamento do escopo da metodologia e cronograma de execução;
- (w) RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO do plano de trabalho;
- (x) APRESENTAÇÃO INICIAL das ações aplicadas pela INTELIT para a equipe do FNDE;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

- Os trabalhos desenvolvidos nesta fase foram acompanhados pelo profissional Consultor Master em ITIL®, com participação efetiva na validação dos produtos da fase, em especial quanto ao redesenho dos processos;
- Os profissionais (Especialistas e Consultor) em ITIL® foram os responsáveis pela especificação dos processos;
- Durante esta fase, para os processos tratados neste Termo de Referência, a INTELIT implementou melhorias nestes, através dos profissionais (Especialistas e Consultor) em ITIL®, que se responsabilizaram pela inclusão de melhores práticas visando elevar a maturidade de cada um dos processos trabalhados.

II.2.1. Os processos contemplados na modelagem de processos são:

Processo para Gerenciamento de Serviços de TI do FNDE	Benefício esperado	Processo da ITIL V3	Processo do Cobit 4.1	Processo Modelado ou Processo a ser Executado
Gerenciamento da Demanda	Compreender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e a provisão da capacidade para atender essas demandas.	Demand Management	PO1 Define a strategic plan	Processo a ser Executado
Gerenciamento de Capacidade	Garantir que a capacidade do serviço de TI e da infraestrutura de TI consiga atender em nível de serviço acordado em tempo e de maneira economicamente viável.	Capacity Management	DS 3 Manage Performance and Capacity	Processo a ser Executado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

Gerenciamento de Disponibilidade	Garantir que a infraestrutura de TI, processos, ferramentas, dentre outros, estão apropriados para atender à disponibilidade conforme níveis de serviços acordados.	Availability Management	DS 3 Manage Performance and Capacity	Processo a ser Executado
Gerenciamento de Continuidade do Negócio	Garantir que o provedor de serviços de TI deve prover os níveis de serviços acordados pela redução do risco a níveis aceitáveis e pelo planejamento de recuperação dos serviços de TI.	Service Continuity Management	DS 4 Ensure Continuous Service	Processo a ser Executado
Gerenciamento de Nível de Serviço	Negociar níveis de serviços e garantir que os mesmos sejam atingidos.	Service Level Management	DS1 Define and manage service levels	Processo a ser Executado
Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Prover uma única fonte consistente de informação de todos os serviços acordados (Catálogo de Serviços) e garantir que esteja disponível para quem desejar acessá-lo.	Service Catalogue Management	PO1 Define a strategic plan	Processo a ser Executado
Gerenciamento de Mudanças	Garantir que métodos padronizados e procedimentos sejam utilizados para a implementação de todas as mudanças de forma eficiente e na hora certa, minimizando o impacto de problemas relacionados a mudanças na entrega dos serviços em TI.	Change Management	AI6 Manage Change	Processo Modelado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

Gerenciamento de Configurações	Prover modelo lógico da infraestrutura e serviços de TI, identificando, controlando, mantendo e verificando as versões dos Itens de Configuração (ICs).	Service Asset and Configuration Management	DS9 Manage the configuration	Processo a ser Executado
Gerenciamento de Liberações e Implementação	Atuar sobre uma visão ampla das mudanças autorizadas para os serviços e sistemas de TI, assegurando que todos os aspectos técnicos e não técnicos de uma liberação sejam considerados.	Release and Deployment Management	A17 Install and accredit solutions and changes	Processo Modelado
Gerenciamento de Eventos	Responsável por gerenciar ciclo de vida de eventos da operação de TI.	Event Management	DS8 Manage service desk and incidents	Processo Modelado
Gerenciamento de Incidentes	Restaurar a operação normal do serviço no menor tempo possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, garantindo que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos.	Incident Management	DS8 Manage service desk and incidents	Processo Modelado
Cumprimento de Requisição	Responsável por gerenciar ciclo de vida de requisições de serviços.	Request Fulfilment	DS8 Manage service desk and incidents	Processo Modelado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

Cumprimento de Problemas	Minimizar o impacto de incidentes e problemas nas operações de negócio causados por erros na infraestrutura de TI. O gerenciamento de problemas é o processo que lida com as atividades de identificação, diagnóstico e resolução da causa raiz dos incidentes e com a prevenção de falhas repetitivas nos serviços supridos.	Problem Management	DS10 Manage Problems	Processo Modelado
--------------------------	---	--------------------	----------------------	-------------------

Período de Execução: os serviços de avaliação de maturidade foram prestados mediante ordens de serviços executadas no período de 21/02/2013 a 13/05/2013, e os serviços de modelagem de processos iniciaram logo após a finalização da avaliação de maturidade e vem sendo prestados até a presente data. A previsão de término dos serviços de modelagem de processos foi definida para a data de 16/05/2014.

Os serviços prestados são oriundos do Pregão Eletrônico nº. 75/2012, Processo Administrativo nº. 23034.023760/2012-45.

Os serviços supracitados foram e vem sendo executados pelos especialistas, disponibilizados pela INTELIT, sendo eles:

- (a) Janaina Fagundes – Gerente do Projeto com Mestrado em Administração, Certificação PMP;
- (b) Aguinaldo Aragon Fernandes – Especialista Técnico com Doutorado em Engenharia de Produção; Especialista em Governança, com certificação “Certified in the Governance of Enterprise IT - CGEIT”;
- (c) Leonardo Leão – Consultor Especialista em Cobit 4.1, Certificação em ITIL Foundation;
- (d) Francisco Thiago Melo e Silva – Consultor Especialista em Cobit 4.1, Certificação em ITIL Foundation;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – CGINF

- (e) Alerrandro Luis Augusto Caetano Correa – Consultor Especialista em Cobit 4.1, Certificação em ITIL Expert;
- (f) Emanuelle da Costa Oliveira – Equipe do Projeto Especialista em Cobit 4.1.

O Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE possui um número superior a 2.000 (dois mil) computadores e usuários de TIC.

Atestamos ainda que a referida empresa vem cumprindo satisfatoriamente os compromissos assumidos, executando os serviços dentro dos padrões de qualidade exigidos, bem como normas e cláusulas contratuais, nada constando em nossos arquivos até a presente data que desabone a sua conduta.

Brasília – DF, 11 de novembro de 2013.

NP/Valente

Karen de Sousa Costa
Coordenadora-Geral de Infraestrutura
Tecnológica - Substituta
CGINF/DITEC/FNDE

Ary Vicente de Santana
Coordenador Geral de Infraestrutura Tecnológica
ary.santana@fnde.gov.br
Telefone: (61) 2022-4001