

MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Gerência de Outsourcing TI|GOI

São Paulo 2022

Versão 1.0



Operação de Outsourcing - Secretaria Estadual da Saúde

Assessoria

Berli Garcia Filho

Superintendente

Jorge Antônio Weschenfelder

Gerência

Jobson Nunes

Coordenação

David Ramos

Liderança

Janilton Santana

Portfólio



SUMARIO

1. OBJETIVO.....	4
2. PROPÓSITO DO PROCESSO	4
3. ESCOPO	4
4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES	4
5. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS.....	5
6. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	6
7. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	6
8. MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO	7
9. REFERÊNCIAS	8



1. OBJETIVO

Alinhar o processo de gerenciamento de nível de serviço utilizado na Operação de Outsourcing - Secretaria de Estado da Saúde (SES S. Paulo).

2. PROPÓSITO DO PROCESSO

Este processo tem como propósito garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Isso é acompanhado por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoramento, relatos e revisão das metas dos serviços de TI.

3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Operação de Outsourcing - Secretaria de Estado da Saúde (SES S. Paulo).

4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

Acordo de Nível Operacional (ANO): acordo firmado entre as áreas internas de TIC. Esse acordo contribui para o cumprimento dos ANS;

Contrato de Apoio (CA): Contrato formalmente firmado entre a SESSP e um fornecedor externo, responsável por fornecer produtos ou serviços necessários para a entrega de serviço de TIC;



Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que necessite ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;

Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

Requisitos de Nível de Serviço (RNS): requisitos demandados pelos usuários em relação ao desempenho de um serviço de TIC. É resultado das expectativas dos usuários e servem de insumo para o ajuste dos Acordos de Nível de Serviço;

Dono do serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio;

Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC: pessoa designada para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

Grupo Gestor do Serviço: grupo composto pelo dono do serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC;

Usuário: Servidores, e prestadores de serviços terceirizados.

5. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

Gerenciamento do Catálogo de Serviços: fornece informação precisa sobre os serviços, interfaces e dependências para suportar o gerenciamento de nível de serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados;

Gerenciamento de Requisições: quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela central de serviços, o mesmo deverá ser direcionado para a equipe responsável, para devida tratativa;

Gerenciamento de Incidentes: quando um chamado for identificado como um incidente, a central de serviços o direcionará para a equipe responsável, para devida tratativa;

Gerenciamento de Problema: quando um chamado for identificado como um problema, a central de serviços/especialistas o direcionará para a equipe responsável, para devida tratativa;



Gerenciamento de Mudanças :quando um chamado for identificado como uma mudança, a central de serviços/especialistas o direcionará para a equipe responsável, para devida tratativa.

6. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

Abaixo nossa tabela de atividades acordadas, no que diz respeito a nível de serviço:

Atividades	Métricas	Características/Observações
Criticidade 1	em até 1 hora	Atendimento
Criticidade 2	em até 4 horas	Atendimento
Criticidade 3	em até 8 horas úteis	Atendimento

7. INDICADORES DE DESEMPENHO

a. Quantidade de chamados realizados por período

Objetivo	Analisar a quantidade de chamados realizados por período
Fonte	OTRS
Periodicidade	Mensalmente
Meta	Atender critérios do SLA acordado

b. Percentual de solução em todos os níveis

Objetivo	Analisar o percentual de solução em todos os níveis 1,2 e 3
Fonte	OTRS
Periodicidade	Mensalmente
Meta	Atender critérios do SLA acordado



c. Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado

Objetivo	Medir o percentual de chamados atendidos por tipo (incidente, requisição, problema e mudança)
Fonte	OTRS
Periodicidade	Mensalmente
Meta	Atender critérios do SLA acordado

d. Percentual de chamados resolvidos na central de serviços

Objetivo	Percentual de chamados resolvidos na central de serviços sem a necessidade de escalonar solicitação
Fonte	OTRS
Periodicidade	Mensalmente
Meta	Atender critérios do SLA acordado

e. Tempo médio de resolução por tipo de solicitação

Objetivo	Identificar o tempo médio de resolução por tipo de solicitação
Fonte	OTRS
Periodicidade	Mensalmente
Meta	Atender critérios do SLA acordado

8. MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

O monitoramento do processo de gerenciamento de nível de serviço utilizado na Operação de Outsourcing - Secretaria de Estado da Saúde (SES S. Paulo), é realizado mensalmente e sua planilha de indicadores e métricas está disponível em nossa rede, mensalmente.

\\nas\NAS\CPS\GIS\CIC\PRODESP-Outsourcing\PROCESSOS
SES\GERENCIAMENTO\1Gerenciamento Nivel de Servico



9. Histórico de Versões

Data de atualização	Versão	Procedimento	O que foi feito	Alterações Realizadas	Item
25/11/2022	1.0	9	Incluído Histórico de Versões	Inclusão	N/A
25/11/2022	1.0	N/A	Alteração Liderança	Retirado Kathya Esteves e mantido Janilton Santana	N/A

10. REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossario-ITIL-4-Fnd-Português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](#)

