**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

**SUMARIO**

[1. OBJETIVO 4](#_Toc112073267)

[2. PROPÓSITO DO PROCESSO 4](#_Toc112073268)

[3. ESCOPO 4](#_Toc112073269)

[4. DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES 4](#_Toc112073270)

[5. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS 5](#_Toc112073271)

[6. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO 6](#_Toc112073272)

[7. INDICADORES DE DESEMPENHO 6](#_Toc112073273)

[8. MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO 7](#_Toc112073274)

[9. REFERÊNCIAS 8](#_Toc112073275)

# OBJETIVO

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

# 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.

# ESCOPO

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

# DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES

**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.

# 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.

# 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 |

# INDICADORES DE DESEMPENHO

* 1. **Quantidade de chamados realizados por período**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** | Analisar a quantidade de chamados realizados por período |
| **Fonte** | OTRS |
| **Periodicidade** | Mensalmente |
| **Meta** | Atender críterios do SLA acordado |

* 1. **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 críterios do SLA acordado |

* 1. **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 críterios do SLA acordado |

* 1. **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 críterios do SLA acordado |

* 1. **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 críterios do SLA acordado |

# 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

# Histórico de Versões

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

# REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossario-ITIL-4-Fnd-Português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](https://fliphtml5.com/yzgiq/uyfx/basic)