

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <h2>Gerenciar chamados de evoluções e treinamentos</h2>			
<p>Versão</p> <p>01/2024</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>04/09/2024</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gerência do Sistema SC Saúde</p>	<p>Macroprocesso (DPSS/SEA)</p> <p>Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### Objetivo do processo

O processo de gerenciar chamados de evoluções e treinamentos tem como objetivo o controle e gerenciamento dos chamados do sistema do plano de saúde, que incluem: Desenvolvimento de novas funcionalidades; Alteração de requisitos; Desenvolvimento de novas integrações; Implementação de software; Testes de software; Análise e projeto de software; Levantamento e análise de requisitos funcionais e não- funcionais; Modelagem de dados; Controle de versões de código-fonte; Preparação de conteúdo específico para palestras e treinamentos, supervisionados e aprovados pela CONTRATANTE; Criação/atualização de helps e manuais dos usuários relacionados aos treinamentos executados e execução de palestras e treinamentos sob demanda.

### Informações complementares

17.1 – As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas as sanções e penalidades estabelecidas no Edital, na Lei Federal no 8.666/1993, Lei Federal no 10.520/2002 e no Decreto Estadual no 2.617/2009, quais sejam:

**Multas:** de acordo com a validação do Termo de Medição x Metas Atingidas.

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamados ALTA	(Quantidade de chamados ALTA finalizados em até 4 horas/Total de chamados ALTA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 95
2	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamado MÉDIA	(Quantidade de chamados MÉDIA finalizados em até 8 horas/Total de chamados MÉDIA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
3	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamados BAIXA	(Quantidade de chamados BAIXA finalizados em até 2 dias/Total de chamados BAIXA)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
4	Manutenção Corretiva	(Quantidade de chamados Corretivas finalizados em até 2 dias/Total de chamados Corretivas)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
5	Disponibilidade da Solução	(Total de minutos aplicação disponível mês/Total de minutos no mês)*100	%(Percentual de disponibilidade)	≥ 99
6	Entrega das Evoluções	(Total de ordem de serviço de evolução entregue no mês/Total de ordem de serviço de evolução entregue no prazo)	%(Percentual de entrega no prazo)	≥ 90

No caso de descumprimento das metas exigidas nos Indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes multas:

- No caso de descumprimento de qualquer um dos indicadores, multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal devida a CONTRATADA. Estes percentuais de multa não se acumulam no caso de descumprimento de mais de um indicador;
- Multa de 0,01% (zero virgula zero um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento das metas previstas, somando-se todos os pontos percentuais não cumpridos em todos os indicadores.

### Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Gerente do Sistema SC Saúde	GESIS	3664-5079	gesis@sea.sc.gov.br

## Interessados

- Diretoria do Plano de Saúde
- GESIS
- Empresa terceirizada

## Atores envolvidos

- Áreas solicitantes (DPSS, empresa terceirizada de gestão e rede)
- GESIS
- Empresa terceirizada de gestão de TI

## Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- JIRA
- Sistemas do Plano de Saúde (Portal SC Saúde, Portal Admin, Credencia, RB-Relacionamento com Beneficiário, Aplicativos IOS e Android, Site).

## Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
	N/A		N/A	N/A

## Legislação, normativas e outras referências

- TERMO DE RETIFICAÇÃO N° 01DO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 0033/2021. Processo nº SEA 6564/2020.

## Indicadores de performance

- SLA - *Service Level Agreement* / Tempo de atendimento.

## Definições

- SEA - Secretaria do Estado de Administração;
- DPSS - Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores;

- EPROC - Escritório de Processos.

## DIAGRAMA DO PROCESSO

<https://modeler.camunda.io/share/a513fd2c-9a63-4051-bf2d-9b736d7d54c3>

## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no diagrama do processo.

## HISTÓRICO DE REVISÕES

<b><i>Versão nº</i></b>	<b><i>Responsável pela elaboração da IT</i></b>	<b><i>Data</i></b>	<b><i>Síntese da Revisão</i></b>
<b>01/2024</b>	Mateus Espíndola	04/09/2024	Elaboração do documento – Instrução de Trabalho do processo “Gerenciar chamados de evolução e treinamento”



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **2VG41UL4**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **MATEUS PERES ESPINDOLA** (CPF: 094.XXX.289-XX) em 12/09/2024 às 08:19:21  
Emitido por: "AC Final do Governo Federal do Brasil v1", emitido em 11/12/2023 - 14:12:54 e válido até 10/12/2024 - 14:12:54.  
(Assinatura Gov.br)

✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 02/10/2024 às 18:41:41  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMTI3NjlfMTI4ODNfMjAyNF8yVkc0MVVMNA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00012769/2024** e o código **2VG41UL4** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.