

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p>  <p>eproc</p>	<p>Execução</p>  <p>GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Processo</p> <h2>Validar termo de medição mensal</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 tem por objetivo o levantamento e validação das informações relativas ao cumprimento de prazos e execução dos chamados pela empresa terceirizada a fim de elaborar o termo de medição para o correto pagamento dos serviços prestados.

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
- GAPS
- GEFIS
- SEA
- Empresa terceirizada de Gestão de TI
- EPROC

Atores envolvidos

- GESIS
- GAPS
- GEFIS
- Empresa terceirizada de gestão de TI

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- JIRA
- SGP-e

Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
1297	Pagamento do Plano de Saúde	3 9	Processo sobre Liquidação e Pagamento do Plano de Saúde	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.
- GESIS – Gerência do sistema SC Saúde
- GAPS – Gerência Administrativa do Plano de Saúde
- GEFIS – Gerência de Finanças e Contabilidade do Plano de Saúde do Servidor

DIAGRAMA DO PROCESSO

<https://modeler.camunda.io/share/a37f3d0a-f27f-458b-a89c-2c74dc09cc04>

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no diagrama do processo.

HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2024	Mateus Espíndola	04/09/2024	Elaboração do documento – Instrução de Trabalho do processo “Validar termo de medição mensal”



Assinaturas do documento



Código para verificação: **26GE73GY**

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/U0VBXzcwMDBfMDAwMTI3NjlfMTI4ODNfMjAyNF8yNkdFNzNHWQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00012769/2024** e o código **26GE73GY** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.