

Acordo de Nível de Serviço(SLA) – SGPTI/HE-UFPeI

SLA - O que é e por que utilizar

Service Level Agreement – SLA ou Acordo de Nível de Serviço em tradução livre, é um documento firmado entre o SGPTI e as demais áreas da instituição visando estabelecer as áreas de atuação do SGPTI, os setores/serviços com maior criticidade e os prazos para prestação dos serviços.

É importante que na definição de um SLA as metas estipuladas sejam facilmente mensuráveis, para auxiliar na avaliação de desempenho do SGPTI.

A definição de SLAs tem a vantagem de gerar transparência no atendimento as demandas, visto que estabelece prazos para prestação dos serviços, dá maior credibilidade e profissionaliza o SGPTI.

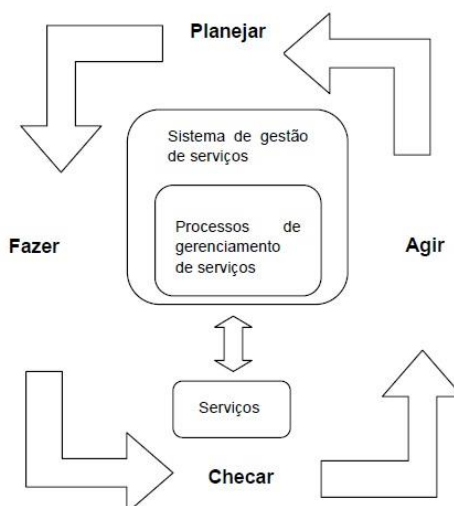
Para o melhor funcionamento de uma implementação de SLAs, a norma NBR ISO/EIC 20000-1 oriente a aplicação da metodologia conhecida como “Plan-Do-Check-Act” (PDCA) para todos os serviços fornecidos. A metodologia PDCA em resumo pode ser descrita da seguinte maneira.

Planejar: a criação, documentação e aprovação do sistema de gerenciamento de serviços. O Sistema de gerenciamento de serviço inclui as políticas, objetivos, planos e processos para cumprir as exigências do serviço.

Fazer: aplicação e funcionamento do sistema de gerenciamento de serviços para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços.

Checar: monitorar, medir e analisar os serviços contra as políticas, objetivos, planos e exigências de serviço e comunicação dos resultados.

Agir: tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.



Apesar de normalmente utilizado para contratos de TI, o SLA pode ser aplicado a outros setores do hospital, buscando a qualificação dos serviços prestados.



Para a criação do SLA do setor, levantou-se inicialmente os setores de atuação do SGPTI, e o serviços que o setor presta de forma direta ou indireta.

Foram elencados os setores com atividades críticas, onde existe atendimento direto ao público por exemplo, e que não dispõem de outros equipamentos que possam ser utilizados em uma falha na infraestrutura de TI, fato que pode impactar diretamente no trabalho.

Com base nas informações levantadas, se propôs um valor de referência para cada setor, levando-se em conta diversos fatores, como:

- O local onde o setor está instalado;
- O tempo de deslocamento até local (alguns setores demandam agendamento de motorista);
- A área de atuação, Administrativo, Acadêmico ou Assistencial;
- A criticidade do mesmo, risco de paralização de atividades essenciais;
- E a possibilidade de utilização de outros equipamentos existentes no local em substituição ao que apresentou defeito.

Através de um trabalho de pesquisa no sistema GLPI, atualmente utilizado para atendimento aos chamados, foram levantados alguns dados importantes para a criação da proposta, que seguem abaixo:

SETORES COM CRITICIDADE MÁXIMA								
Localização/Grupo	Abertos	Solucionado	Atrasado	Fechado	Atribuição Total	Atribuição Média	Solução Total	Solução Média
Ambulatório de Especialidades - Recepção	71	67	15	38	07:27:00	0:06:18	44:01:00	0:39:25
Amílcar Gigante - Recepção	20	19	12	4	10:47:00	0:32:21	110:16:00	5:48:13
Amílcar Gigante - Ecocardiograma	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amílcar Gigante - Eletrocardiograma	4	3	0	1	11:46:00	2:56:30	17:53:00	5:57:40
Endoscopia	41	40	17	9	14:44:00	00:21:34	297:15:00	7:25:52
Espirometria	21	20	11	2	19:25:00	00:55:29	134:22:00	6:43:06
FAMED - Ambulatório Recepção	11	11	6	0	0:46:00	00:04:11	65:47:00	5:58:49
FAMED - Oncologia	143	141	63	31	36:34:00	00:15:21	1367:35:00	9:41:57
Farmácia de Dispensação	74	74	38	26	13:20:00	00:11:16	100:47:00	1:21:43
Hospital Dia	28	28	9	9	2:33:00	00:05:28	32:54:00	1:10:30
Imagenologia	87	86	32	27	29:45:00	00:20:31	372:05:00	4:19:36
Internação	105	105	29	67	4:58:00	00:02:50	21:20:00	0:12:11
UCSI Pediatria	1	1	0	1	2:12:00	02:12:00	4:35:00	4:35:00
UTI Adulto	25	25	9	1	6:41:00	00:16:02	17:15:00	0:41:24
UTI Neonatal	36	36	12	24	3:53:00	00:06:28	40:39:00	1:07:45

SETORES COM MAIOR NÚMERO DE CHAMADOS							
Localização/Grupo	Abertos	Solucionado	Atrasado	Fechado	Atribuição	Solução	Média Solução/Chamado
Contas Médicas	331	322	124	163	3:44:00	170:20:00	0:31:44
LABORATÓRIO	194	194	81	62	23:51:00	571:08:00	2:56:38
DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS (DIVGP)	183	180	96	57	27:01:00	473:00:00	2:37:40
ALMOXARIFADO	164	160	71	54	57:13:00	467:45:00	2:55:24
FAMED - AMBULATÓRIO	156	156	99	51	12:46:00	374:48:00	2:24:09
FAMED - ONCOLOGIA	143	141	63	31	36:34:00	1367:35:00	9:41:57
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	124	124	64	76	127:45:00	864:49:00	6:58:28
DIREÇÃO	108	106	47	27	43:01:00	860:01:00	8:06:48
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	105	101	32	47	17:24:00	655:41:00	6:29:31
Internação	105	105	29	67	4:58:00	21:20:00	0:12:11

O documento resultante foi submetido ao Núcleo de Qualidade para validação e sugestão de melhorias, o qual resultou nos seguintes valores de referência:

Setor	AREA	PESO
AGHOS	ADM	100
ALMOXARIFADO - Coordenação	ADM	50
ALMOXARIFADO - Depósito	ADM	50
ALMOXARIFADO - Escritório	ADM	50
ALMOXARIFADO - Farmácia	ADM	50
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Consultório 1	ASS	70
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Consultório 2	ASS	70
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Consultório 3	ASS	70
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Consultório 4	ASS	70
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Consultório 5	ASS	70
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Consultório 6	ASS	70
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Recepção	ASS	100
AMILCAR GIGANTE - Ecocardiograma	ASS	100
AMILCAR GIGANTE - Eletrocardiograma	ASS	100
AMILCAR GIGANTE - Enfermagem	ASS	70
AMILCAR GIGANTE - Nutrição	ASS	70
AMILCAR GIGANTE - Recepção	ASS	100
AMILCAR GIGANTE - Sala de Orientação 1	ACA	30
AMILCAR GIGANTE - Sala de Orientação 2	ACA	30
ANESTESIOLOGIA	ASS	70
BANCO DE OLHOS	ASS	70
CAMMI - Farmacêutico	ASS	70
CAMMI - Recepção	ASS	70
CCIH	ADM	100
CENTRO CIRÚRGICO - Farmácia	ASS	70
CENTRO CIRÚRGICO - Prescrição	ASS	70
CENTRO CIRÚRGICO - Recepção	ASS	70
CENTRO CIRÚRGICO - Sala de Recuperação	ASS	70
CIRURGIA - Posto	ASS	70
CIRURGIA - Residentes	ASS	70
CLÍNICA MÉDICA - Enfermagem	ASS	70
CLÍNICA MÉDICA - Plantão Médico	ASS	70
CLÍNICA MÉDICA - Posto	ASS	70
CLÍNICA MÉDICA - Residentes	ASS	70
COMITÊ DE ÉTICA	ADM	50
COMUNICAÇÃO	ADM	50
CONSULTORIA EM CUIDADOS PALIATIVOS	ASS	70

CONSULTÓRIOS ITINERANTES - Odontologia	ASS	70
CONSULTÓRIOS ITINERANTES - Oftalmologia	ASS	70
CONTAS MÉDICAS - AIH	ADM	70
CONTAS MÉDICAS - AMBULATÓRIO	ADM	70
COREME	ADM	50
COREMU	ADM	50
COSTURA	ADM	50
DEPARTAMENTO DE CIRURGIA	ADM	50
DEPARTAMENTO DE CLINICA MÉDICA	ADM	50
DEPARTAMENTO PESSOAL FEDERAL (DAF-HE)	ADM	50
DIREÇÃO - Assessoria e Planejamento	ADM	50
DIREÇÃO - Gerência Administrativa	ADM	50
DIREÇÃO - Gerência de Atenção à Saúde	ADM	50
DIREÇÃO - Recepção	ADM	50
DIREÇÃO - Sala de Reuniões	ADM	50
DIREÇÃO - Superintendência	ADM	50
DIREÇÃO - Unidade de Apoio Corporativo	ADM	50
DIREÇÃO – Setor de Qualidade Hospitalar	ADM	50
DAF - Setor de Administração	ADM	50
DAF - Setor de Contabilidade	ADM	50
DAF - Setor de Orçamento e Finanças	ADM	50
Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	ADM	50
DIVGP - Capacitação e Desenvolvimento	ADM	50
DIVGP - Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (SOST)	ADM	50
DIVGP - Unidade de Administração de Pessoal	ADM	50
ENDOSCOPIA - Recepção	ASS	100
ENDOSCOPIA - Sala de Exames	ASS	100
ESPIROMETRIA	ASS	100
FAMED - Ambulatório Central - Administração	ADM	50
FAMED - Ambulatório Central - Cirurgia Residentes	ACA	30
FAMED - Ambulatório Central - Recepção	ASS	100
FAMED - Ambulatório Central - SAE - Enfermagem	ASS	70
FAMED - Ambulatório Central - SAE - Farmácia	ASS	70
FAMED - Ambulatório Central - SAE - Recepção	ASS	70
FAMED - Ambulatório Central - Sala de Orientação 1	ACA	30
FAMED - Ambulatório Central - Sala de Orientação 2	ACA	30
FAMED - Fisiatria	ASS	70
FAMED - Ginecologia - Recepção	ASS	70
FAMED - Ginecologia - Sala de Exames	ASS	70
FAMED - Medicina Especializada (Otorrino e Oftalmo)	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Administrativo	ADM	50
FAMED - Neurodesenvolvimento - Auditório	ADM	50

FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 1	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 2	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 3	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 4	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 5 (Fonoaudiologia)	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 6	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 7 (Sala de Exames)	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 8	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Consultório 9	ASS	70
FAMED - Neurodesenvolvimento - Sala de Orientação/Professores	ACA	30
FAMED - Oncologia - Agendamento	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 1	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 2	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 3	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 4	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 5	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 6	ASS	100
FAMED - Oncologia - Consultório 7	ASS	100
FAMED - Oncologia - Farmácia	ASS	100
FAMED - Oncologia - Farmácia de Dispensação	ASS	100
FAMED - Oncologia - Físicos	ADM	50
FAMED - Oncologia - Posto de Enfermagem	ASS	100
FAMED - Oncologia - Recepção	ASS	100
FAMED - Oncologia - Sala Adm. e Reuniões	ADM	50
FAMED - Oncologia - Sala de Coleta	ASS	100
FAMED - Pediatria - Recepção	ASS	70
FAMED - Raio X - Enfermagem	ASS	70
FAMED - Raio X - Recepção	ASS	70
FAMED - Raio X - Sala de Exames	ASS	70
FAMED - Saúde Mental - Recepção	ASS	70
FARMÁCIA DE DISPENSAÇÃO	ASS	100
FISIOTERAPIA	ASS	70
GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	ADM	50
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Setor	ADM	50
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Biblioteca Acadêmica	ACA	30
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Núcleo de Educação Virtual em Saúde	ACA	30
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Sala de Ensino 1 (Sta. Casa)	ACA	30
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Sala de Ensino 2 (Sta. Casa)	ACA	30
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Sala de Ensino 3 (QG's)	ACA	30
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Sala de Ensino 4 (Auditório)	ACA	30
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - Sala de Ensino 5	ACA	30
GINECOLOGIA - Classificação de Risco	ASS	70

GINECOLOGIA - Posto de Enfermagem	ASS	70
GINECOLOGIA - Residentes	ASS	70
GINECOLOGIA - Sala de Avaliação	ASS	70
GINECOLOGIA - Sala de Procedimentos e Ultrasonografia	ASS	70
GINECOLOGIA - Sala de Recepção (Berçário)	ASS	70
GRSH	ADM	50
GRUPO DE PELE	ASS	70
HOSPITAL DIA - Administrativo	ADM	50
HOSPITAL DIA - Sala de Prescrição	ASS	70
HOSPITAL DIA - Atendimento	ASS	100
HOTELARIA HOSPITALAR	ADM	50
IMAGENOLOGIA - Recepção	ASS	100
IMAGENOLOGIA - Sala de CR	ASS	100
IMAGENOLOGIA - Sala de Laudos	ASS	70
IMAGENOLOGIA - Tomografia	ASS	100
IMAGENOLOGIA - Ultrasonografia	ASS	100
INFRAESTRUTURA FÍSICA - Eletroeletrônica	ADM	50
INFRAESTRUTURA FÍSICA - Engenharia	ADM	50
INFRAESTRUTURA FÍSICA - Engenharia Clínica	ADM	50
INFRAESTRUTURA FÍSICA - Gerência	ADM	50
INFRAESTRUTURA FÍSICA - Obras e Reparos	ADM	50
INFRAESTRUTURA FÍSICA - Refrigeração	ADM	50
INTERNAÇÃO	ASS	100
JURÍDICO	ADM	50
LABORATÓRIO - Administrativo	ADM	50
LABORATÓRIO - Bactériologia	ASS	70
LABORATÓRIO - Bioquímicos	ASS	70
LABORATÓRIO - Distribuição	ADM	50
LABORATÓRIO - Hematologia	ASS	70
LABORATÓRIO - Imunologia	ASS	70
LABORATÓRIO - Sala dos Coletadores	ASS	70
LANEIRA - Regulação e Avaliação em Saúde	ADM	50
LANEIRA - SAME - Arquivo Médico	ADM	50
LANEIRA - SAME - Estatística e Projeto	ADM	50
LANEIRA - SAME - Registro Hospitalar do Câncer	ADM	50
LANEIRA - Unidade Cuidativa	ASS	70
Núcleo Interno de Regulação (NIR)	ADM	50
NUTRIÇÃO - Clínica	ASS	70
NUTRIÇÃO - Produção	ASS	70
OUVIDORIA	ADM	50
PEDIATRIA - Posto de Enfermagem	ASS	70
PEDIATRIA - Residentes	ASS	70

PEDIATRIA - Sala dos Enfermeiros	ASS	70
PEDIATRIA - UCSI (Semi-intensiva)	ASS	100
PEDIATRIA - UTI Neonatal	ASS	100
PIDI - Administrativo	ADM	50
PIDI - Auditório	ADM	50
PIDI - Farmácia Satélite	ASS	70
PIDI - Sala de Prescrição	ASS	70
PIDI - Sala do Conforto	ADM	50
PORTARIA - Entrada de Funcionários (rampa)	ADM	50
PORTARIA - Galpão	ADM	50
PORTARIA - Recepção	ADM	50
PSICOLOGIA CLINICA	ASS	70
QG - Clínica Medica	ACA	30
QG - Educação Física	ACA	30
QG - Endocrinologia	ACA	30
QG - Enfermagem	ACA	30
QG - Gastroenterologia	ACA	30
QG - Hematologia	ACA	30
QG - Infectologia	ACA	30
QG - Nefrologia	ACA	30
QG - Nutrição	ACA	30
QG - Odontologia	ACA	30
QG - Oncologia	ACA	30
QG - Pneumologia	ACA	30
QG - Sala dos Professores Pediatria	ACA	30
QG - Terapia Ocupacional	ACA	30
ROUPARIA	ADM	50
RUE 1	ASS	70
RUE 2	ASS	70
RUE 3	ASS	70
SERVIÇO SOCIAL - Setor	ASS	70
SERVIÇO SOCIAL - Cartório	ASS	70
SGPTI - Processos e Desenvolvimento	ADM	50
SGPTI - Suporte e Redes	ADM	50
SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA	ADM	50
TELEFONIA	ADM	50
UTI Adulto	ASS	100

ASS – Assistencial

ADM – Administrativo

ACA – Acadêmico

Foram definidos quais os serviços que tem ação direta ou indireta do SGPTI, e levando-se em conta a característica do serviço foi atribuído um valor de referência.

Categoria	PESO	DESCRIÇÃO DO TRABALHO EXECUTADO
Plantão TI (Fora do horário de expediente)	0	
Cabeamento - Manutenção em Geral	80	Substituição de conectores ou cabos em caso de defeito
Cabeamento – Cabeamento Estruturado	50	Implantação de cabeamento estruturado
Cabeamento – Retirada de Cabos	30	Remoção de cabeamento pré-existente
Computador - Instalação/Desinstalação de Programas	80	Instalação, remoção ou reinstalação de software
Computador - Lentidão	80	Avaliar computador que apresenta lentidão na abertura do SO ou softwares
Computador - Manutenção no Windows e demais Programas	80	Problemas que demandem reinstalação do SO
Computador - Não liga	100	Avaliar problemas fonte de alimentação, nobreak, estabilizador ou placa mãe
Computador - Outros	20	Demais problemas apresentados pelo computador não listados
Computador - Problemas com Monitor	110	Monitor não liga ou com problemas na imagem
Computador - Problemas de Conectividade (internet/rede)	110	Computador sem acesso a rede
Computador - Problemas de Impressão	100	Problemas com a impressão de documentos que não sejam relacionados a falhas na impressora
Computador - Problemas no Mouse	110	Avaliar mau funcionamento do mouse
Computador - Problemas no Teclado	110	Avaliar mau funcionamento do teclado
Computador - Remanejamento	50	Mudança de local do computador
Computador - Solicitação de PC	50	Solicitação de novo computador
Dispositivos Médicos - Conectividade com PACS	100	Solucionar problemas de conexão dos equipamentos de exame por imagem com o servidor PACS
Dispositivos Médicos - Lista de trabalho	100	Solucionar problemas com a lista de trabalho nos equipamentos
Dispositivos Médicos - Rede	100	Solucionar problema decorrente de falha na rede
E-mail - EBSERH - Criação de Conta de Setor	40	Criação de conta de e-mail para setor (Ainda depende da EBSERH sede para execução)
E-mail - EBSERH - Outros	40	Outros problemas não listados com a conta de e-mails (depende da EBSERH sede para execução)
E-mail - EBSERH - Tamanho da Caixa	40	Redimensionamento da caixa de e-mails (Ainda depende da EBSERH sede para execução)
E-mail - HEUFPEL - Criação de Conta	70	Criação de contas de e-mail internas do HE
E-mail - HEUFPEL - Outros	20	Outros problemas relacionados a contas de e-mail internas não listados
E-mail - HEUFPEL - Problemas com Senha	70	Alteração de senha de acesso a contas de e-mails internas
E-mail - HEUFPEL - Tamanho da Caixa	70	Redimensionamento da caixa de e-mails
Impressora - Manutenção de Insumos (Toner/Unidade Imagem/Transformador)	100	Substituição de insumos de impressoras do contrato de outsourcing de impressão (Dependência do SLA da contratada para solucionar)

Impressora - Não liga	100	Solucionar problemas com impressora do contrato de outsourcing de impressão (Dependência do SLA da contratada para solucionar)
Impressora - Outros	20	Solucionar demais problemas não listados com impressora do contrato de outsourcing de impressão (Dependência do SLA da contratada para solucionar)
Impressora - Qualidade de impressão	80	Solucionar problemas de qualidade de impressão com impressora do contrato de outsourcing de impressão (Dependência do SLA da contratada para solucionar)
Impressora - Remanejamento	40	Mudança de local de impressora do contrato de outsourcing de impressão (Dependência do SLA da contratada para solucionar)
Outros	20	Solucionar outros problemas não listados
Periféricos (Pendrive/Token/Caixas de Som)	20	Fornecimento de periféricos
Processos - Comissões - Comissão de Documentação Médica e Estatística	30	Assessoria
Processos - Comissões - Comissão de Revisão de Prontuários	30	Assessoria
Processos - Consultoria	30	Orientação quanto a processos
Processos - Mapeamento de Processos	50	Mapeamento de processos
Processos - Revisão de Processos	30	Revisão do mapeamento de processos realizado pelo setor
Projetores - Não Liga	150	Avaliar problemas fonte de alimentação, nobreak ou estabilizador em projetor de imagem
Projetores - Outros	20	Resolver outros problemas com projetor de imagem não listados
Projetores - Qualidade de imagem	150	Resolver problemas com a qualidade projetada
Redes - Acesso a Pastas	80	Liberação de acesso e/ou resolução de problema de acesso a pastas pessoais e/ou de setor (Pastas de setor somente terão acesso liberado com anuência da chefia do setor)
Redes - Outros	20	Resolução de outros problemas relacionados a acesso a rede não listados.
Redes - Restauração de Arquivos (backup)	80	Restauração de arquivos excluídos de pastas pessoais e/ou de setor que estejam armazenadas no servidor de arquivos
Redes - Wifi	20	Resolução de problemas de conectividade com rede wi-fi
Relógio Ponto - Manutenção	150	Manutenção básica (reinicialização, auxílio no envio de dados, conexão de rede) em relógios ponto.
Relógio Ponto - Troca de Bobina	150	Substituição de bobinas de papel térmico em relógio ponto
Sistemas - HE - ADS Nutri - Incidente (Erro)	20	Correção de erros
Sistemas - HE - ADS Nutri - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - ADS Nutri - Dúvida	20	Esclarecimento de dúvidas
Sistemas - HE - ADS Nutri - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - APH - Incidente (Erro)	20	Correção de erros

Sistemas - HE - APH - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - APH - Dúvida	20	Esclarecimento de duvidas
Sistemas - HE - APH - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - CID x SSM - Incidente (Erro)	20	Correção de erros
Sistemas - HE - CID x SSM - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - CID x SSM - Dúvida	20	Esclarecimento de duvidas
Sistemas - HE - CID x SSM - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - Ensino - Incidente (Erro)	80	Correção de erros
Sistemas - HE - Ensino - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - Ensino - Dúvida	20	Esclarecimento de duvidas
Sistemas - HE - Ensino - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - GLPI - Configurações em Geral	20	Ajustes nas configurações do sistema GLPI
Sistemas - HE - GLPI - Criação de Entidades	20	Criação de novas entidades no sistema GLPI
Sistemas - HE - GLPI - Problemas de Acesso	150	Solução de problemas no acesso ao sistema GLPI
Sistemas - HE - Hospitalar - Agenda (criação/alteração)	80	Criação de agenda de atendimento a pacientes no sistema ADS-Hospitalar
Sistemas - HE - Hospitalar - Incidente (Erro)	120	Correção de erros
Sistemas - HE - Hospitalar - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - Hospitalar - Dúvida	50	Esclarecimento de duvidas
Sistemas - HE - Hospitalar - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - Nutrição - Incidente (Erro)	80	Correção de erros
Sistemas - HE - Nutrição - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - Nutrição - Dúvida	50	Esclarecimento de duvidas
Sistemas - HE - Nutrição - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - SAS - Incidente (Erro)	80	Correção de erros
Sistemas - HE - SAS - Melhoria	0	Desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou adequações (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - HE - SAS - Dúvida	50	Esclarecimento de duvidas
Sistemas - HE - SAS - Relatório	0	Geração de relatórios
Sistemas - HE - Solicitação de Novo Sistema (desenvolvimento)	0	Solicitação de desenvolvimento de novos sistemas (depende de aprovação do comitê de TI)
Sistemas - Terceiros - AGHU - Alteração de Perfil	60	Alteração de perfil de acesso ao sistema AGHU
Sistemas - Terceiros - AGHU - Dúvida	60	Resposta a duvidas na utilização do sistema AGHU
Sistemas - Terceiros - AGHU - Incidente (Erro)	120	Correção de erros no sistema AGHU (Depende de intervenção da EBSERH sede)
Sistemas - Terceiros - AGHU - Liberação de Acesso	60	Atribuição de perfil de acesso a novos usuários do AGHU

Sistemas - Terceiros - AGHU - Melhoria	20	Desenvolvimento de novas funcionalidades e ou melhoria de funcionalidades já existentes (Depende de intervenção da EBSERH sede e NG-AGHU)
Sistemas - Terceiros - AGHU - Relatório	0	Criação de novos relatórios no Sistema (Depende de intervenção da EBSERH sede e NG-AGHU)
Sistemas - Terceiros - DATASUS - BPA MAGNÉTICO	100	Instalação, atualização e/ou remoção do sistema BPA MAGNÉTICO
Sistemas - Terceiros - DATASUS - SISAIH01	100	Instalação, atualização e/ou remoção do sistema SISAIH
Sistemas - Terceiros - DATASUS - SISCOLO	100	Instalação, atualização e/ou remoção do sistema SISCOLO
Sistemas - Terceiros - DATASUS - SISMAMA	100	Instalação, atualização e/ou remoção do sistema SISMAMA
Sistemas - Terceiros - JME - Relatório	60	Geração de relatório dos sistemas JME
Sistemas - Terceiros - PACS - Incidente (Erro)	80	Correção de erros do sistema de PACS (Depende de intervenção da empresa ANIMATI, fornecedora da solução)
Sistemas - Terceiros - PACS - Dúvida	50	Resposta a dúvidas quanto a operacionalização do sistema PACS (Pode depender de resposta da empresa ANIMATI, fornecedora da solução)
Sistemas - Terceiros - Systemakers	60	Resolver problemas com o software Systemakers (pode depender de atendimento por parte da fornecedora do software)
Telefonia VOIP - Defeito/Aparelho Não Liga	70	Aparelho telefônico não liga, avaliar substituição de fonte, estabilizador ou nobreak
Telefonia VOIP - Liberação/Bloqueio de Ramal	50	Liberar ramal VOIP
Telefonia VOIP - Não Efetua e/ou não Recebe Ligações	100	Resolução de problemas no recebimento ou geração de ligações telefônicas
Telefonia VOIP - Não Transfere Ligações	70	Resolução de problemas na transferência de chamados entre ramais
Telefonia VOIP - Outros	50	Resolução de outros problemas com telefonia VOIP não listados
Telefonia VOIP - Remanejamento do Aparelho	30	Transferência de ponto de telefonia (depende de disponibilidade de cabeamento estruturado)

Sistemas de Terceiros como o sistema AGHU não dependem exclusivamente da ação do SGPTI do HE, por esse motivo, o tempo de atendimento depende do tempo de resposta do fornecedor da solução, neste exemplo a EBSERH sede.

As manutenções em impressoras estão atreladas ao SLA do contrato com o fornecedor, atualmente a empresa Tecnoset, contrato nº 22/2015, por esse motivo se utilizou como base o SLA deste contrato conforme segue abaixo.

Mudança de local e reinstalação de equipamentos; Prazo em dias úteis* - 2.

Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço reposição contínua antes de seu término; Prazo em horas úteis – 6.

Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução**; Prazo em horas úteis – 2.

Restabelecimento do perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha***; Prazo em minutos – 30.

Restabelecimento das perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia/impressão/digitalização/fax em manutenção corretiva**; Prazo em horas úteis após atendimento ao chamado – 4.

Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização/fax em manutenção por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento**; Prazo em horas úteis após término do prazo estabelecido no item anterior – 12.

* Prorrogável pelo mesmo período mediante prévia justificativa da CONTRATADA e aceitação da CONTRATANTE.

** Excetuando-se os equipamentos destinados a áreas críticas.

*** Por ser um ambiente hospitalar, é necessário o perfeito funcionamento do Servidor de Impressão. Falhas e reparos demorados PODERÃO acarretar riscos à saúde dos pacientes internados.

Em sistemas desenvolvidos pelo próprio HE, para casos de melhorias ou novo desenvolvimento, os tempos de SLA passam a contar somente a partir da aprovação do comitê de TI, que definirá seu tempo de desenvolvimento e a prioridade que lhe será atribuída.

Chamados que demandem aquisição de equipamentos que não estejam disponíveis em estoque, dependerão para que sejam solucionados da autorização de compra.

Depois que foram levantados os locais e os serviços prestados, com seus respectivos valores de referência, foi criada uma tabela com os tempos máximos de solução para cada valor de referência.

DEFINIÇÃO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE SUPORTE TÉCNICO

PESO	SLA Atribuição	SLA Solução	
0 a 30	48:00:00	160:00:00	20 dias
31 a 60	24:00:00	80:00:00	10 dias
61 a 100	6:00:00	40:00:00	5 dias
101 a 140	3:00:00	16:00:00	2 dias
141 a 170	1:30:00	8:00:00	1 dia
171 a 200	0:30:00	4:00:00	4 horas
Acima de 200	0:15:00	2:00:00	2 horas

DEFINIÇÃO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO PARA CADA TAREFA DE DESENVOLVIMENTO

TIPO	SLA Atribuição	SLA Solução
INCIDENTE (ERRO)	0:30:00	2:00:00
MELHORIA	240:00:00	Depende da complexidade da melhoria solicitada e prioridade atribuída pelo Comitê de TI

DÚVIDA	2:00:00	8:00:00
NOVO DESENVOLVIMENTO	240:00:00	Depende da complexidade do sistema solicitado e prioridade de desenvolvimento atribuída pelo Comitê de TI
RELATÓRIO	6:00:00	40:00:00

















Para se chegar ao tempo máximo para resolução do problema, efetua-se a soma do valor de referência do local + o valor de referência do serviço que está sendo demandado.

Por exemplo:



Computador - Problemas com Monitor		110
ALMOXARIFADO - Escritório	ADM	50
Pontuação		160
SLA de atendimento		8:00:00hs

Computador - Problemas com Monitor		110
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - Recepção	ASS	100
Pontuação		210
SLA de atendimento		2:00:00hs

No quadro abaixo está representado a contagem do tempo dependendo do status do chamado.

STATUS - CONTROLE DO TEMPO		
	Atribuição	Solução
Novo		
Atribuído		
Em atendimento		
Aguardando Feedback		
Pendente *		
Lista de Espera		
Solucionado		
Aguardando terceiros		

 - Contagem de tempo ativa.

-  - Contagem de tempo pausada.
-  - Contagem de tempo parada.

* Chamados que não dependam exclusivamente de ações do SGPTI, como aquisição de bens, sistemas de terceiros ou manutenção de impressoras, terão seu status alterado para pendente e o tempo de solução será pausado, até que a dependência seja atendida.

A adoção de um SLA possibilita a mensuração da qualidade dos serviços prestados pelo SGPTI quando estipula um tempo de resolução do chamado, possibilitando aos gestores que revisem os processos do setor e promovam mudanças que visem à contínua melhoria na qualidade dos serviços.