



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: reitoria@ifs.edu.br

DELIBERAÇÃO Nº 18/2018/CGTIC/IFS

*Aprovar Ad Referendum o anexo II –
Indicadores de Nível de Serviço do Catalogo
de Serviços de TI*

O PRESIDENTE DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE, faz saber que, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, em conformidade com a Portaria IFS nº 1.039 de 28/04/2014 e 1.339 de 05/06/2014, considerando o Memorando Eletrônico nº 144/2018/DTI/REI,

RESOLVE:

I – APROVAR AD REFERENDUM o anexo II - Indicadores de Nível de Serviço do Catalogo de Serviços de TI.

II - Esta Deliberação entra em vigor nesta data.

Aracaju, 13 de julho de 2018.

Ailton Ribeiro de Oliveira
Presidente do CGTIC/IFS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: reitoria@ifs.edu.br

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
12/07/2018	1.0	Minuta do anexo II - Indicadores de Nível de Serviço do Catalogo de Serviços de TI.	Julio Cesar Pacheco Ribeiro (DTI) Manuela Iris dos Santos (GovTI) José Eduardo Nascimento Figueiredo (CGSTI)
13/07/2018	1.1	Minuta do anexo II - Indicadores de Nível de Serviço do Catalogo de Serviços de TI.	Ailton Ribeiro de Oliveira Reitor



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: reitoria@ifs.edu.br

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI
ANEXO II
INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços de TI prestados no âmbito do Instituto Federal de Sergipe.
- 1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados de TI será feita por informações extraídas dos sistemas internos da DTI, gerando os indicadores de cumprimento dos SLAs conforme tabela apresentada neste documento.
- 1.3 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem aos chamados abertos conforme a INSTRUÇÃO NORMATIVA DTI Nº 01, DE 18 DE JULHO DE 2016.

2 DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1 A DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação será responsável por gerar os indicadores descritos neste documento nas periodicidades Mensais e Anuais, incluindo-os no Relatório de Gestão.
- 2.2 Verificando a existência de irregularidades no cumprimento dos indicadores do ANS, A DTI deverá apresentar junto ao Relatório de Gestão os devidos esclarecimentos, bem como um Plano de Ação para que seja solucionado o problema na prestação do serviço.

3 INDICADORES

- 3.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.
- 3.2 As ocorrências são dispostas em dois níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: reitoria@ifs.edu.br

INDICADORES	ÍNDICE ACORDADO
Índice de chamados atendidos dentro do prazo	Mínimo de 80%
Grau de satisfação dos usuários	Mínimo de 90%