

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação atualiza o Acordo de Nível de Serviço (ANS) de Tecnologia.

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), informa a atualização de seu Acordo de Nível de Serviço (ANS), que é um acordo formal entre o provedor de serviços de TI (SETIC) e o usuário consumidor desses serviços, estabelecendo os requisitos de qualidade do serviço assim como as responsabilidades de cada parte e o tempo de atendimento para resolução da demanda, fortalecendo ainda mais seu compromisso com a excelência operacional e a satisfação dos usuários internos/externos.

A atualização do ANS da SETIC reflete uma abordagem proativa para atender às crescentes demandas internas e proporcionar uma maior satisfação dos usuários. Melhorando assim:

- **Tempos de Resposta Aprimorados:** A SETIC compromete-se a reduzir ainda mais os tempos de resposta em todas as interações, garantindo uma comunicação mais rápida e eficiente com os usuários;
- **Aumento da Disponibilidade de Sistemas:** A SETIC investiu em tecnologias de ponta para aumentar a disponibilidade de seus sistemas, assegurando maior confiabilidade e acesso contínuo aos serviços oferecidos.
- **Processos de Resolução de Problemas Mais Eficientes:** A atualização do ANS inclui protocolos aprimorados para a rápida identificação e resolução de problemas, visando minimizar impactos nos serviços prestados aos usuários.
- **Maior Transparência e Comunicação:** A SETIC implementa medidas para melhorar a transparência na comunicação com os usuários, fornecendo atualizações regulares sobre o status dos chamados e quaisquer alterações no ANS.

Assim fica o ANS dos sistemas/serviços de TI no TRT7:

ANS, Acordo de Nível de Serviço, é um acordo entre o provedor de serviços de TI (SETIC) e os usuários consumidores desses serviços, estabelecendo os requisitos de qualidade dos serviços e alinhando as expectativas.		
	Prioridade	Prazo para Solução
ANS Essencial	Urgente	1 dia útil
	Alta	2 dias úteis
	Média	4 dias úteis
ANS Padrão	Urgente	2 dias úteis
	Alta	4 dias úteis
	Média	5 dias úteis

É esperado o atendimento de pelo menos 95% dos chamados dentro do prazo definido pelo ANS, no horário de 7:30 às 15:30.

Novas Funcionalidades, Relatórios e Atendimento Presencial no Interior não possui ANS estabelecido.

*Acordo de Nível de Serviço aprovado pelo Comitê de TIC no dia 10/10/2023.

"Estamos comprometidos em oferecer aos nossos usuários não apenas produtos e serviços que atendam às suas demandas, mas também uma experiência de qualidade no atendimento e suporte em todos os pontos de contato. A atualização do Acordo de Nível de Serviço(ANS) é um passo importante nessa direção", afirma Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho, Coordenador de Serviços e Suporte de TIC.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação reconhece a importância de manter os clientes informados e incentiva o feedback contínuo para aprimorar ainda mais seus padrões de serviço. A atualização do ANS já está em vigor, e a SETIC está comprometida em monitorar de perto a eficácia dessas mudanças para garantir benefícios tangíveis aos seus usuários.

Essa atualização reafirma o compromisso da SETIC em estabelecer padrões de alta qualidade no atendimento às necessidades dos usuários de TIC.