

OFERECER SUPORTE PARA SISTEMATIZAÇÃO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Descrição	Oferecer suporte técnico e metodológico para sistematização do catálogo de serviços do segmento.
Área responsável pela execução do serviço	Assessoria em Gestão de Processos da SGE.
Quem pode solicitar?	Segmentos Administrativos da PGT.
Como solicitar?	<u>Meio/Formato</u> : Via e-mail: gestaoestrategica@mpt.mp.br; OU Via PGEA, com movimentação para: Assessoria em Gestão de Processos. <u>Informações necessárias</u> : 1. Nome do Demandante; 2. Especificação da demanda.
Acordo de Nível de Serviços (ANS)	Triagem preliminar: 5 dias úteis Resolução: Conforme cronograma acordado entre as partes.
Normas aplicáveis	
Informações Complementares	O Acordo de Nível de Serviços considera dois marcos para o tratamento da demanda. A triagem preliminar compreende o período desde a formalização do pedido pela área interessada até o agendamento da primeira reunião. A resolução compreende o período desde a realização da primeira reunião à publicação do Catálogo de Serviços. Este último, conforme etapas e cronogramas acordados entre demandante e demandado.