

Sobre ANS

O que é?

ANS é o acrônimo Acordo de nível de Serviço. O ANS será o balizador temporal do atendimento. Através de Impacto, Urgência e Prioridade serão definidas as metas de tempo para os atendimentos.

Impacto

O **IMPACTO** está diretamente relacionado ao tipo de solicitação:

TIPO DE SOLICITAÇÃO	IMPACTO
INCIDENTE	ALTA
PROBLEMA	MÉDIA
REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	BAIXA
REQUISIÇÃO DE SERVIÇO COM APROVAÇÃO	BAIXA
DÚVIDA	BAIXA
MUDANÇA	MÉDIA

Urgência

A **URGÊNCIA** está relacionada ao tempo que um tipo de solicitação tenha um impacto significativo para o negócio. Pode ser analisado e avaliando levando-se em consideração, datas, prestações de contas, apresentações, prazos, eventos, necessidades, etc.

IMPACTO	ALTO	3	2	1
	MÉDIO	4	3	2
	BAIXO	5	4	3
		BAIXA	MÉDIA	ALTA
	URGÊNCIA			

ANS

Com esses dois elementos conseguimos obter um fator utilizando a tabela abaixo:

	SLA	TEMPO PARA O 1º ATENDIMENTO	TEMPO PARA A SOLUÇÃO
1	CRÍTICO	2 horas	4 horas
2	ALTO	4 horas	8 horas
3	MÉDIO	8 horas	24 horas
4	BAIXO	12 horas	36 horas
5	PLANEJADO	Planejado	Planejado

Prioridade

Com o fator encontramos o SLA inicial que irá balizar o atendimento do chamado:

A **PRIORIDADE** é utilizada para contemplar chamados VIPs (*Very Important Person*), que sejam recorrentes, ou mesmo para aumentar ou diminuir o nível de SLA de um atendimento.

Seu valor será somado ao número do SLA. Exemplo: Se o SLA for 2 (ALTO) e a Prioridade foi ALTA então o SLA passará a ser 1 (CRÍTICA), pois subirá + 1 nível.

PRIORIDADE

ALTA	+ 1
MÉDIA	0
BAIXA	- 1

A possibilidade de alterar a prioridade está ligada à permissão do usuário.

Indicativos de tempo

Sendo assim o campo **ANS** será composto por um mostrador de contagem regressiva, que levará todos os itens e regras de negócios configurados em menu apropriado para mostrar:

Atendimento normal dentro do ANS.	2h 18m 
Atendimento em atenção. Tempo próximo ao término.	25m 
Atendimento concluído dentro do ANS.	2h 6m 
Atendimento concluído fora do ANS.	- 2h 34m 
Atendimento pausado.	- 2h 34m 
Atendimento pausado fora do ANS.	- 2h 34m 
Atendimento fora do ANS.	-3h 34m 

Como é feito o calculo das horas?

- **Verifica no cadastro do usuário se a hora prevista é maior que a hora final do expediente.**
- **SIM:**
 - **Verifica a quantidade de horas restantes se encaixa em um dia de trabalho do servidor (considerando o total de horas diárias)**
 - **SIM: (ENTÃO PODERÁ SER JOGADO DENTRO DO PRÓXIMO DIA DE JORNADA DO USUÁRIO)**
 - **Verifica se o dia da semana da data selecionada faz parte da jornada do usuário**

- **SIM: Verifica se a data de destino é um feriado.**
 - **SIM: JOGA PARA O PRÓXIMO DIA E VERIFICA TUDO DE NOVO A PARTIR DE (Verifica se a data de destino se encaixa nos dias da semana do servidor).**
 - **NÃO: ENTÃO A DATA E HORA PODEM SER RETORNADAS**
- **NÃO: JOGA PARA O PRÓXIMO DIA E VERIFICA TUDO DE NOVO A PARTIR DE (Verifica se o dia da semana da data selecionada faz parte da jornada do usuário).**
- **NÃO: (ENTÃO AS HORAS DEVERÃO SER DIVIDIDAS PELA QUANTIDADE DE HORAS DIARIAS DO TRABALHADOR DENTRE OUTROS CÁLCULOS)**
 - **Verifica se o dia da semana da data selecionada faz parte da jornada do usuário**
 - **SIM: Verifica se a data de destino é um feriado.**
 - **SIM: JOGA PARA O PRÓXIMO DIA E VERIFICA TUDO DE NOVO A PARTIR DE (Verifica se a data de destino se encaixa nos dias da semana do servidor).**
 - **NÃO: ENTÃO A DATA E HORA PODEM SER RETORNADAS**
 - **NÃO: JOGA PARA O PRÓXIMO DIA E VERIFICA TUDO DE NOVO A PARTIR DE (Verifica se o dia da semana da data selecionada faz parte da jornada do usuário).**
- **NÃO: Joga a data atual e a hora.**

