



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO**

**ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (1ª. Revisão)**

**Histórico de Versão**

<b>ANS PJe</b>	<b>Data</b>
Versão Inicial	Março/2016
1ª. Revisão	Maior/2018

**Cliente**

*Todos os usuários do PJe-JT do TRT6*

**Prestador do Serviço**

*Secretaria de Tecnologia da Informação*

**ANS – Atendimento aos chamados do serviço *Processo Judicial Eletrônico***

**1. DESCRIÇÃO DO ACORDO**

Este acordo será firmado entre a Secretaria de TI e todos os usuários do PJe-JT do TRT da 6ª Região para assegurar o comprometimento do atendimento aos chamados do serviço Processo Judicial Eletrônico dentro dos tempos estabelecidos.

**2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

O serviço Processo Judicial Eletrônico é composto pelos sistemas PJe-JT e AUD.

**3. PRAZOS E MÉTRICAS DESTE ANS**

Os prazos são fixados de acordo com a classificação dos chamados (incidentes e requisições), que consiste nas três categorias descritas abaixo:

- **Emergencial:**
  - utilizada para os chamados de incidentes ou requisição relativos às sessões e audiências em andamento ou próximas de iniciar;
  - utilizada para os chamados de incidentes relativos aos PJe, em que exista uma completa interrupção no serviço.
- **Prioritário:**
  - utilizada para os chamados de incidentes relativos ao PJe em que exista uma interrupção no serviço impactando uma ou mais unidades (Vara ou Gabinete).
- **Padrão:** todos os demais chamados.

Não está incluído nestes prazos de atendimento o tempo utilizado por fornecedores ou órgãos externos ao TRT6.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO**

---

**3.1. Prazos**

Os prazos definidos neste ANS são:

- a) Chamado Padrão: 16 horas úteis
- b) Chamado Prioritário: 12 horas úteis
- c) Chamado Emergencial: 2 horas úteis



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO**

### 3.2. Métricas

Os indicadores para apuração deste ANS são:

#### 3.2.1. Percentual de incidentes do serviço Processo Judicial Eletrônico solucionados dentro dos prazos definidos no ANS

$$\text{Ind1} = \left( \frac{\text{Total de Incidentes do PJe-JT solucionados no prazo}}{(\text{Total de Incidentes do PJe-JT solucionados} + \text{Total de Incidentes em aberto com ANS expirado})} \right) \times 100 (\%)$$

#### 3.2.2. Percentual de requisições do serviço Processo Judicial Eletrônico solucionadas dentro dos prazos definidos no ANS

$$\text{Ind2} = \left( \frac{\text{Total de Requisições do PJe-JT solucionados no prazo}}{(\text{Total de Requisições do PJe-JT solucionados} + \text{Total de Requisições em aberto com ANS expirado})} \right) \times 100 (\%)$$

#### 3.2.3. Índice de satisfação dos Usuários Internos com os Serviços de TI

$$\text{Ind 3} = \left( \frac{\sum_1^n \text{Nota Apurada}}{n \cdot \text{Nota Máxima}} \right) \times 100 \%$$

n = quantidade de questionários respondidos.

Nota Apurada = Nota obtida na pesquisa de satisfação realizada após o fechamento do chamado técnico.

Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada pelo questionário.

### 3.3. Escala dos Indicadores

2016	2018	2020
72% ou maior	76% ou maior	80% ou maior