



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Histórico de Versão

ANS Suporte Técnico	Data
Versão Inicial	Março/2016
1ª. Revisão	Maio/2018

Cliente

Todas as unidades do TRT6

Prestador do Serviço

Secretaria de Tecnologia da Informação

ANS – Atendimento aos chamados do serviço de *Suporte Técnico aos Usuários de TI*

1. OBJETIVO

A definição do Acordo de Nível de Serviço é parte integrante do rol de ações e projetos elaborados com a finalidade de atingir o objetivo estratégico de Primar pela Satisfação do Usuário de TI.

Este documento estabelece os indicadores propostos pela Secretaria de TI, que deverão ser cumpridos no atendimento aos chamados relativos ao serviço Suporte Técnico aos Usuários de TI, a ser prestado a todos os usuários do TRT6.

2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço Suporte Técnico aos Usuários de TI é composto por:

- Suporte aos equipamentos de microinformática (hardware);
- Suporte aos programas (software);
- Suporte aos certificados digitais;
- Suporte à rede e infraestrutura de TI.

Não fazem parte do escopo deste serviço os atendimentos relacionados à energia elétrica, nobreaks, cabeamento estruturado e instalação de novo ponto de rede.

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 prestes a iniciar;
- utilizada para os chamados de incidentes relativos aos serviços de correio eletrônico, serviços de armazenamento de pastas ou acesso a rede lógica, quando ocorrer a inoperância dos serviços para todo o Regional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO

- **Prioritário:**

- utilizada para chamados de incidentes que afetem uma ou mais unidades do Regional, relacionados aos serviços de correio eletrônico, armazenamento de arquivos na unidade de rede, serviço de diretório para gerenciamento de acesso à rede lógica e chamados técnicos de certificação digital.

- **Padrão:** todos os demais chamados.

Na definição dos tempos, foram tomados como referência os atendimentos presenciais nas cidades do Recife, Jaboatão, Goiana, Caruaru e Petrolina. Para as demais cidades, serão acrescidos os tempos relativos os deslocamentos conforme constante no Anexo I, salvo para os casos em que seja possível o atendimento e a resolução remotamente. Não está incluído nestes prazos de atendimento o tempo utilizado por fornecedores ou órgãos externos ao TRT6.

3.1. Prazos

Os prazos definidos neste ANS são:

- a) Chamado Padrão: 12 horas úteis
- b) Chamado Prioritário: 8 horas úteis
- c) Chamado Emergencial: 2 horas úteis (para casos resolvidos remotamente)

3.2. Métricas

Os indicadores para apuração deste ANS são:

3.2.1. Percentual dos incidentes do serviço Suporte aos Usuários de TI solucionados dentro dos prazos definidos no ANS

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

3.2.2. Percentual das requisições do serviço Suporte aos Usuários de TI solucionadas dentro dos prazos definidos no ANS

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO

ANEXO I

Tempo de deslocamento para atendimento presencial nas cidades da Região Metropolitana e no Interior do Estado

Localidade	Atendimento Presencial	
	SLA Emergencial	SLA Normal e Prioritário
Olinda	30	1h
Paulista	30m	1h
São Lourenço	30m	10h
Vitória	30m	10h
Timbaúba	30m	10h
Igarassu	30m	10h
Limoeiro	1h30	10h
Carpina	1h	10h
Nazaré	30m	10h
Ipojuca	30m	10h
Cabo	30m	10h
Escada	30m	10h
Ribeirão	1h	10h
Palmares	1h30	10h
Catende	1h30	10h
Barreiros	30m	10h
Belo Jardim	1h	10h
Garanhuns	1h30	10h
Pesqueira	1h	10h
Sertânia	2h30	10h
Serra Talhada	4h	10h
Araripina	4h	10h
Salgueiro	4h	10h
Floresta	4h	10h