



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

---

---

**ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

---

---

**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: para os chamados de sessões e audiências em andamento ou próximas de iniciar.
- Prioritário: para os chamados de magistrados.
- Padrão: todos os demais chamados.

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



**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

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

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

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

### 3.3. Escala dos Indicadores

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

## 4. DE ACORDO

Recife, de maio de 2016

GISANE BARBOSA DE ARAÚJO  
Desembargadora Presidente do TRT6