



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. FINALIDADE

Este instrumento define os indicadores de qualidade, as metas de desempenho e os respectivos redutores de pagamento (glosas) aplicáveis à fatura mensal, caso os níveis de serviço (SLAs) contratados não sejam atingidos.

2. TABELA DE INDICADORES E GLOSAS

| Indicador | Descrição / Finalidade | Fórmula de Cálculo | Meta (SLA) | Faixas de Redução (Glosa Mensal) |
|---|---|--|--------------|--|
| I1 – Resolução no 1º Nível (FCR) | Medir a eficácia do suporte remoto (N1) em resolver o problema no primeiro contato. Visa garantir a agilidade e qualidade do atendimento realizado desde o | (Chamados Resolvidos no N1 / Total de Chamados N1) = A / B (período mensal) A = chamados resolvidos sem encaminhamentos para N2, N3 ou | ≥ 30% | • 20% a 29,9%: 2% de glosa • 15% a 19,9%: 5% de glosa |

| | | | | |
|--|---|---|--------------|---|
| | primeiro contato do usuário com o suporte. | outras equipes B = total de chamados resolvidos no mês | | <ul style="list-style-type: none"> • < 15%: 10% de glosa |
| I2 – Conformidade no Prazo de Primeira Resposta | Garantir a agilidade do início do atendimento telefônico/remoto | Chamados resolvidos com o Primeiro Contato no prazo / Total de chamados resolvidos no mês | ≥ 95% | <ul style="list-style-type: none"> • 85% a 94,9%: 3% de glosa • 80% a 84,9%: 7% de glosa • < 80%: 10% de glosa |
| I3 – Conformidade no Prazo de Solução | Avaliar se os chamados são resolvidos nos prazos do Catálogo de Serviços (N1, N2 e Interior). | Chamados resolvidos no prazo / Total de chamados resolvidos no mês | ≥ 95% | <ul style="list-style-type: none"> • 85% a 94,9%: 3% de glosa • 80% a 84,9%: 7% de glosa |

| | | | | |
|--|---|---|--------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • < 80%: 10% de glosa |
| I4 – Satisfação do Usuário (CSAT) | Medir a percepção de qualidade técnica e postura através dos relatos dos usuários (magistrados, servidores, estagiários, terceirizados, advogados e jurisdicionados). | Percentual de Avaliações com 4 ou 5 estrelas / Total de avaliações recebidas no mês | ≥ 80% | <ul style="list-style-type: none"> • 75% a 79,9%: 2% de glosa • 70% a 74,9%: 5% de glosa • < 70%: 10% de glosa |

3. REGRAS DE APLICAÇÃO

1. **Periodicidade:** A medição será realizada mensalmente com base nos relatórios extraídos do sistema de gestão de chamados (ITSM) do TRT7.
2. **Cumulatividade:** As glosas são aplicadas sobre o valor total da fatura mensal de serviços, respeitando-se o limite máximo cumulativo de **20%** do valor mensal.
3. **Justificativa:** A Contratada poderá apresentar justificativa técnica para o não atingimento de metas (ex: indisponibilidade de links de rede ou sistemas corporativos), cabendo ao Fiscal Técnico a aceitação ou não para fins de abono da glosa.

ANS

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um acordo formal entre o provedor de serviços de TI e o usuário consumidor desses serviços, estabelecendo os requisitos de qualidade do serviço assim como as responsabilidades de cada parte e o tempo de atendimento para resolução da demanda, fortalecendo ainda mais seu compromisso com a excelência operacional e a satisfação dos usuários internos/externos.

A definição do ANS reflete uma abordagem proativa para atender às crescentes demandas internas e proporcionar uma maior satisfação dos usuários. Melhorando assim:

- **Tempos de Resposta Aprimorados:** Reduzir ainda mais os tempos de resposta em todas as interações, garantindo uma comunicação mais rápida e eficiente com os usuários;
- **Aumento da Disponibilidade de Sistemas:** Investimento em tecnologias de ponta para aumentar a disponibilidade de seus sistemas, assegurando maior confiabilidade e acesso contínuo aos serviços oferecidos.
- **Processos de Resolução de Problemas Mais Eficientes:** Protocolos aprimorados para a rápida identificação e resolução de problemas, visando minimizar impactos nos serviços prestados aos usuários.
- **Maior Transparência e Comunicação:** Implementação de medidas para melhorar a transparência na comunicação com os usuários, fornecendo atualizações regulares sobre o status dos chamados e quaisquer alterações no ANS.

Assim fica o ANS dos sistemas/serviços de TI no TRT7:

| | | |
|---|-------------------|---------------------------|
| ANS, Acordo de Nível de Serviço, é um acordo entre o provedor de serviços de TI e os usuários consumidores desses serviços, estabelecendo os requisitos de qualidade dos serviços e alinhando as expectativas. | | |
| | Prioridade | Prazo para Solução |
| ANS Essencial | Urgente | 1 dia útil |
| | Alta | 2 dias úteis |
| | Média | 4 dias úteis |

| | | |
|--|---------|--------------|
| ANS Padrão | Urgente | 2 dias úteis |
| | Alta | 4 dias úteis |
| | Média | 5 dias úteis |
| <p>É esperado o atendimento de pelo menos 95% dos chamados dentro do prazo definido pelo ANS, no horário de 7:30 às 15:30.</p> | | |
| <p>Novas Funcionalidades, Relatórios e Atendimento Presencial no Interior não possui ANS estabelecido.</p> | | |

*Acordo de Nível de Serviço aprovado pelo Comitê de TIC no dia 10/10/2023.

"Estamos comprometidos em oferecer aos nossos usuários não apenas produtos e serviços que atendam às suas demandas, mas também uma experiência de qualidade no atendimento e suporte em todos os pontos de contato. A atualização do Acordo de Nível de Serviço(ANS) é um passo importante nessa direção", afirma Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho, Coordenador de Serviços e Suporte de TIC.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação reconhece a importância de manter os clientes informados e incentiva o feedback contínuo para aprimorar ainda mais seus padrões de serviço. A SETIC está comprometida em monitorar de perto o cumprimento desse acordo para garantir benefícios tangíveis aos seus usuários.

Reafirmamos o compromisso da SETIC em estabelecer padrões de alta qualidade no atendimento às necessidades dos usuários de TIC.