



(ANEXO II)
NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

A) INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

INDICADORES DE 1º NÍVEL				
N.	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida	Grau
01	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	>= 90% (alvo)	-
			>80% e < 90%	01
			<= 80%	03
02	Índice de disponibilidade do primeiro nível para atendimento de chamadas telefônicas	Somatório dos tempos em que o primeiro nível está disponível para receber chamadas telefônicas / Somatório dos horários de atendimento do primeiro nível x 100 (cem)	>= 98% (alvo)	-
			> 95% e < 98%	03
			<= 95%	05
03	Índice de solicitações recebidas via correio eletrônico (e-mail) registradas em até 1 hora	Total de solicitações enviadas pelos usuários via e-mail à Central de Serviços e registradas em até 1 hora / Total de solicitações enviadas pelos usuários via e-mail à Central de Serviços x 100 (cem)	>=95% (alvo)	-
			>90% e <95%	01
			<=90%	03
04	Índice de solicitações elegíveis solucionadas pelo primeiro nível	Índice de solicitações elegíveis recebidas pelo primeiro nível de atendimento e efetivamente solucionadas por este nível / Total de solicitações recebidas pelo primeiro nível x 100 (cem)	>= 90% (alvo)	-
			> 85% e < 90%	03
			<= 85%	05
05	Índice de ineficácia de Resolução	Total de reaberturas de chamados após a sua resolução / Total de chamados fechados x 100 %	<= 3% (alvo)	-
			>3% e < 5%	01
			>= 5%	03
		Total de solicitações encerradas cujo tempo do status ABERTO sob	<= 7% (alvo)	-



Justiça Federal de Primeiro Grau em Alagoas
Núcleo de Tecnologia da Informação

06	Índice de chamados cujo tempo do status ABERTO sob responsabilidade do primeiro nível seja superior a 5 (cinco) minutos	responsabilidade do primeiro nível seja superior a 5 (cinco) minutos/Total de solicitações encerradas que contenham, no histórico, status ABERTO sob responsabilidade do primeiro nível x 100 (cem)	>7% e < 8%	01
			>= 8%	03
INDICADORES DE 2º NÍVEL				
N.	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida	Grau
07	Índice de incidentes de severidade crítica com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade crítica com início de atendimento dentro dos prazos acordados/Total de incidentes com severidade crítica x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	03
			<= 90%	05
08	Índice de incidentes de severidade alta com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade alta com início de atendimento dentro dos prazos acordados/Total de incidentes com severidade alta x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	02
			<= 90%	04
09	Índice de incidentes de severidade média com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade média com início de atendimento dentro dos prazos acordados/Total de incidentes com severidade média x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	02
			<= 90%	04
10	Índice de incidentes de severidade normal com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade normal com início de atendimento dentro dos prazos acordados/Total de incidentes com severidade normal x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	01
			<= 90%	03
11	Índice de incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados /Total de incidentes com severidade crítica x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	03
			<= 90%	05
12	Índice de incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos	Total de incidentes com severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados /Total de incidentes com	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	02



Justiça Federal de Primeiro Grau em Alagoas
Núcleo de Tecnologia da Informação

	prazos acordados	severidade alta x 100 (cem)	<= 90%	04
13	Índice de incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade média x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	02
			<= 90%	04
14	Índice de incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade normal x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	-
			> 90% e < 95%	01
			<= 90%	03



B) MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Mês de referência: mm/aaaa

INDICADORES DE 1º NÍVEL				
N.	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida	Quantidade
01	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	>= 90% (alvo)	
			>80% e < 90%	
			<= 80%	
02	Índice de disponibilidade do primeiro nível para atendimento de chamadas telefônicas	Somatório dos tempos em que o primeiro nível está disponível para receber chamadas telefônicas / Somatório dos horários de atendimento do primeiro nível x 100 (cem)	>= 98% (alvo)	
			> 95% e < 98%	
			<= 95%	
03	Índice de solicitações recebidas via correio eletrônico (e-mail) registradas em até 1 hora	Total de solicitações enviadas pelos usuários via e-mail à Central de Serviços e registradas em até 1 hora / Total de solicitações enviadas pelos usuários via e-mail à Central de Serviços x 100 (cem)	>=95% (alvo)	
			>90% e <95%	
			<=90%	
04	Índice de solicitações elegíveis solucionadas pelo primeiro nível	Índice de solicitações elegíveis recebidas pelo primeiro nível de atendimento e efetivamente solucionadas por este nível / Total de solicitações recebidas pelo primeiro nível x 100 (cem)	>= 90% (alvo)	
			> 85% e < 90%	
			<= 85%	
05	Índice de ineficácia de Resolução	Total de reaberturas de chamados após a sua resolução / Total de chamados fechados x 100 %	<= 3% (alvo)	
			>3% e < 5%	
			>= 5%	
06	Índice de chamados cujo tempo do status ABERTO sob responsabilidade do primeiro nível seja superior a	Total de solicitações encerradas cujo tempo do status ABERTO sob responsabilidade do primeiro nível seja superior a 5 (cinco) minutos / Total de solicitações encerradas que contenham,	<= 7% (alvo)	
			>7% e < 8%	



Justiça Federal de Primeiro Grau em Alagoas
Núcleo de Tecnologia da Informação

	5 (cinco) minutos	no histórico, status ABERTO sob responsabilidade do primeiro nível x 100 (cem)	>= 8%	
INDICADORES DE 2º NÍVEL				
N.	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida	Quantidade
07	Índice de incidentes de severidade crítica com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade crítica com início de atendimento dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade crítica x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	
08	Índice de incidentes de severidade alta com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade alta com início de atendimento dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade alta x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	
09	Índice de incidentes de severidade média com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade média com início de atendimento dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade média x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	
10	Índice de incidentes de severidade normal com início de atendimento dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade normal com início de atendimento dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade normal x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	
11	Índice de incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade crítica x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	
12	Índice de incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade alta x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	



Justiça Federal de Primeiro Grau em Alagoas
Núcleo de Tecnologia da Informação

13	Índice de incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados Total de incidentes com severidade média x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	
14	Índice de incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados	Total de incidentes com severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados/Total de incidentes com severidade normal x 100 (cem)	>= 95% (alvo)	
			> 90% e < 95%	
			<= 90%	