



# Superior Tribunal de Justiça

## INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GDG N. 10 DE 17 DE AGOSTO DE 2018.

Disciplina o Acordo de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Superior Tribunal de Justiça.

**A DIRETORA-GERAL DA SECRETARIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, usando da atribuição conferida pelo item 16.2, inciso X, alínea b, do Manual de Organização do STJ, considerando as boas práticas na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, a série de normas NBR ISO 9001 e NBR ISO 20000 e o que consta do Processo STJ n. 16.686/2018,

### RESOLVE:

Art. 1º O Acordo de Nível de Serviço – ANS entre as unidades do Tribunal e a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI, no que se refere ao processo de Central de Atendimento fica disciplinado por esta instrução normativa.

Art. 2º O ANS abrange o recebimento, processamento e a solução de solicitações de suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 3º O escopo do ANS engloba as seguintes solicitações de suporte em TIC:

I – orientação técnica: explicação sobre o funcionamento de solução informatizada;

II – suporte técnico presencial: suporte realizado por meio de deslocamento de um técnico para o local onde se encontra o usuário de TIC;

III – suporte técnico remoto: suporte técnico realizado por meio de ferramentas de acesso remoto, sem a necessidade presencial do técnico no local onde se encontra o usuário de TIC;

IV – manutenção corretiva: manutenção efetuada após a ocorrência de um erro na execução da solução informatizada, destinada a recolocar o item de hardware ou software em condições de executar a função requerida;

V – solicitação de serviços de infraestrutura: solicitação de atividades de suporte e controle em infraestrutura tecnológica;

VI – solicitação de serviços de telecomunicação: solicitação de atividades de suporte nos sistemas de telecomunicação fixa e móvel de voz do STJ.

Parágrafo único. As demandas evolutivas e adaptativas dos sistemas desenvolvidos internamente não fazem parte do escopo, devendo ser encaminhadas

ao comitê de sistemas específico, conforme Instrução Normativa STJ/GP n. 5 de 28 de março de 2017.

Art. 4º São requisitos do cliente de TIC no atendimento das solicitações de suporte:

- I – bom atendimento;
- II – celeridade;
- III – solução da solicitação;
- IV – rastreabilidade.

§ 1º Para o atendimento dos requisitos listados nos incisos I a IV deste artigo, a STI deve determinar e aplicar critérios e métodos necessários a agilizar a prestação jurisdicional, incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho, de modo a assegurar a operação e o controle eficazes de seus processos, sendo eles:

I – início de atendimento do chamado: o atendimento deve ser iniciado dentro do prazo de 10 minutos;

II – atendimento da solicitação de suporte em TIC: os chamados devem ser solucionados dentro do prazo de 26 horas;

III – atendimento da solicitação sem acionamento do fornecedor: os chamados que não possuem subchamados devem ser solucionados no mesmo dia de sua abertura;

IV – eficácia do atendimento: os chamados tem um prazo de garantia de 5 dias úteis, após o fechamento, para reabertura por solicitação do cliente, caso a solução apresentada não atenda às necessidades;

V – conformidade no registro dos chamados: preenchimento de todos os dados do chamado referentes à rastreabilidade das informações nele contido;

VI – satisfação do cliente interno e externo: os chamados devem ser solucionados de forma a satisfazer as necessidades e expectativas do cliente de TIC;

VII – treinamento dos servidores: os servidores envolvidos no processo de atendimento devem participar de eventos de capacitação e treinamentos;

VIII – clima organizacional: o clima organizacional e o ambiente de trabalho dos colaboradores envolvidos devem ser avaliados periodicamente;

IX – atendimento das ligações na Central de Serviços – SAC/STI: o número de ligações telefônicas atendidas e perdas dos clientes que entram em contato com a área de TIC devem ser monitoradas.

§ 2º Para efeito do cálculo de tempo, na contagem dos prazos dos chamados mencionados nos incisos I a IV, § 1º, deste artigo, deve ser observado o horário de funcionamento da STI, das 7h às 20h.

Art. 5º Os indicadores de desempenho relacionados ao ANS devem ser monitorados, tendo suas metas determinadas e analisadas criticamente pela STI, quanto à adequação e manutenção da melhoria contínua de seus processos.

Art. 6º Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sulamita Avelino Cardoso Marques