

Acordo de Nível de Serviço – Pje			
Categoria	Severidade	Prazo para primeiro contato <sup>(1)</sup> (min)	Prazo de resolução máximo (dias úteis)
Alteração de Usuário	Média	15	2
Cadastrar Advogado	Média	15	1
Requisição de Dados Estatísticos	Média	15	14
Questionamento Técnico	Média	15	2
Erro ou Falha <sup>(2)</sup>	Alta	15	4
	Média		15
	Baixa		45
Indisponibilidade	Alta	15	1
Lentidão	Média	15	5
Sem Acesso	Média	15	2

Acordo de Nível de Serviço – ANS Padrão			
Categoria	Severidade	Prazo para primeiro contato <sup>(1)</sup> (min)	Prazo de resolução máximo (dias úteis)
Novo Usuário	Média	15	10
Alteração de Usuário	Média	15	10
Desativação de Usuário	Média	15	10
Novo Acesso	Média	15	10
Alteração de Privilégios de Acesso	Média	15	10
Desativação de Acesso	Média	15	10
Reset/Desbloqueio Senha	Média	15	10
Instalação	Média	15	10
Configuração	Média	15	10
Questionamento Técnico	Baixo	15	30
Erro ou Falha	Média	15	10
Indisponibilidade	Extremamente Alta	15	2
Lentidão	Alta	15	5
Sem Acesso	Média	15	10

<sup>(1)</sup> Este prazo é contabilizado 24 horas, 7 dias por semana.

<sup>(2)</sup> Severidades:

**Alta:**

- Processos em audiência (1º Grau);
- Processos em salas de sessão de julgamento;
- Processos ou cadastro de processos em unidades de atendimento ao público;
- Processos no subfluxo do plantonista;
- Processos no subfluxo da Vice-Presidência Judicial nos casos de urgência em Dissídio Coletivo de Greve.

**Média:**

- No procedimento para assinar sentenças ou visar voto como relator ou revisor.

**Baixa:**

- Nos casos não especificados nos itens anteriores, visando analisar, classificar e atualizar informação processual ou reposicionar o processo no fluxo do sistema quando ausente funcionalidade específica para este fim.