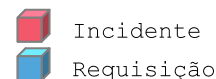
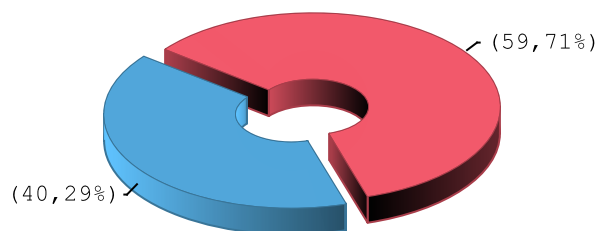
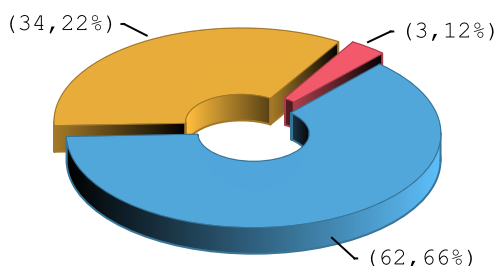


**CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8**  
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

**DATA INICIAL:** 1 DE ABRIL DE 2024

**DATA FINAL:** 30 DE ABRIL DE 2024

**1. VOLUME DE CHAMADOS**



**2. INDICADORES**

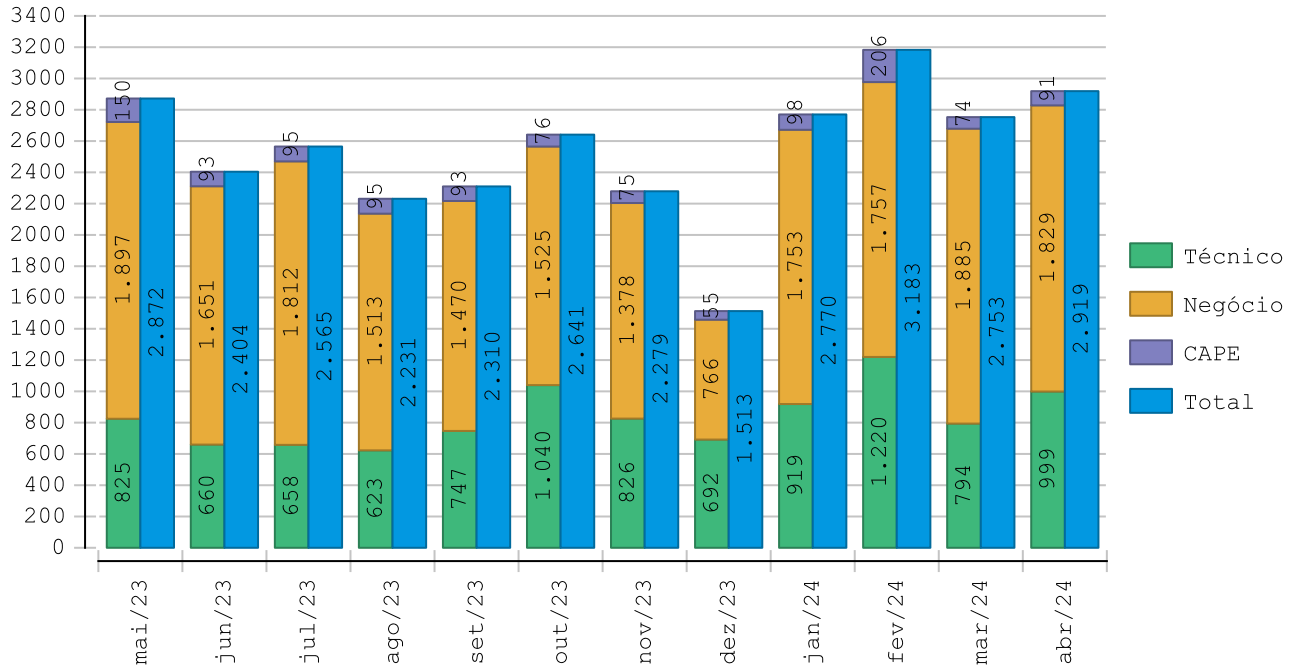
DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2919	100,00%	2745	94,04%	87,94%
NEGÓCIO	1829	62,66%	1700	92,95%	92,06%
INCIDENTE	1009	55,17%	927	91,87%	89,64%
REQUISIÇÃO	820	44,83%	773	94,27%	94,95%
TÉCNICO	999	34,22%	973	97,40%	80,58%
INCIDENTE	680	68,07%	660	97,06%	76,21%
REQUISIÇÃO	319	31,93%	313	98,12%	89,78%
CAPE	91	3,12%	72	79,12%	90,28%
INCIDENTE	54	59,34%	41	75,93%	87,80%
REQUISIÇÃO	37	40,66%	31	83,78%	93,55%

■ Atendimento de SLA em conformidade com [PDTIC 2023-2024](#) (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

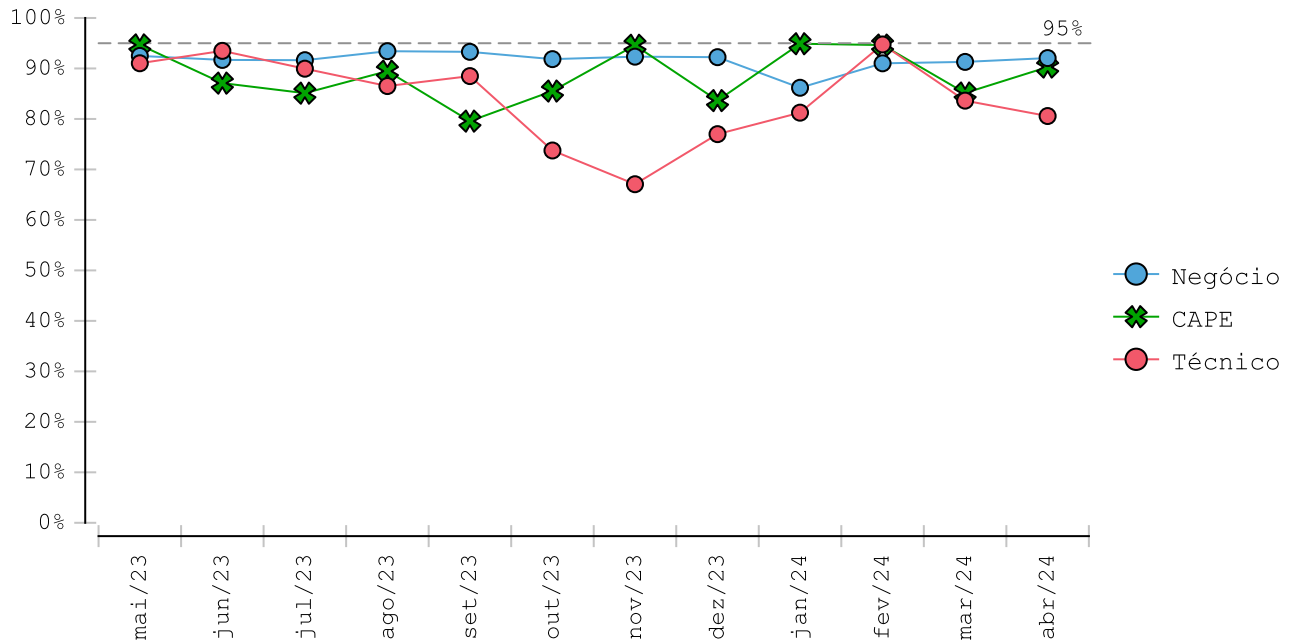
■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o [PDTIC 2023-2024](#)

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

### 3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

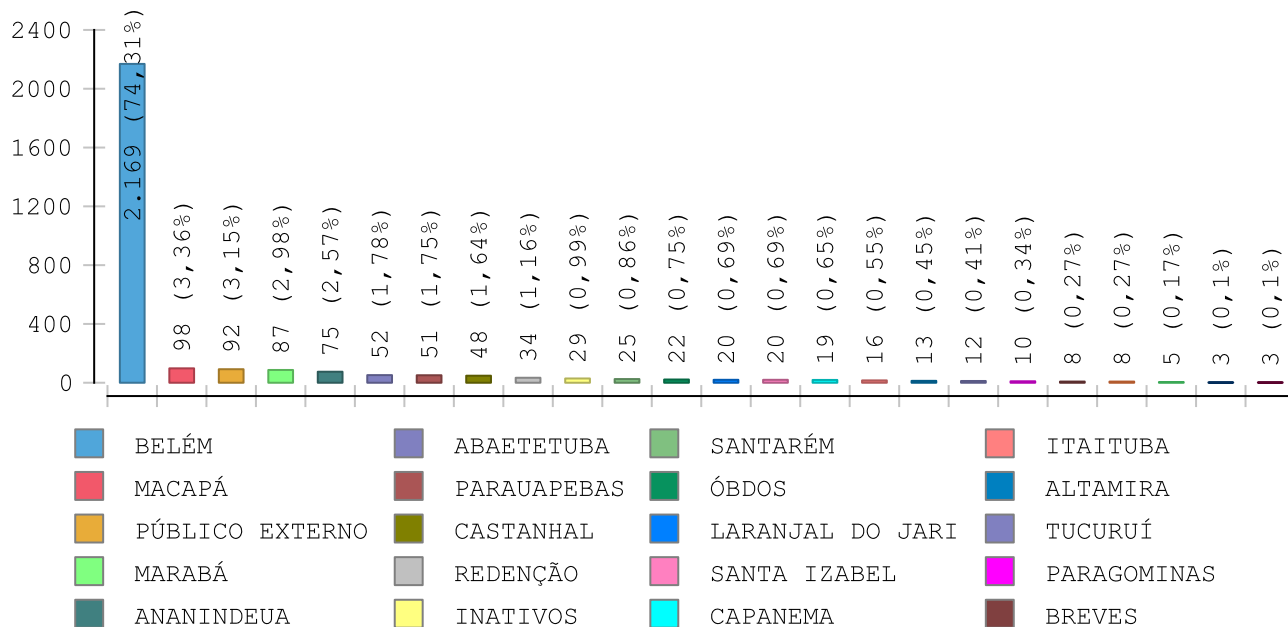


### 4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

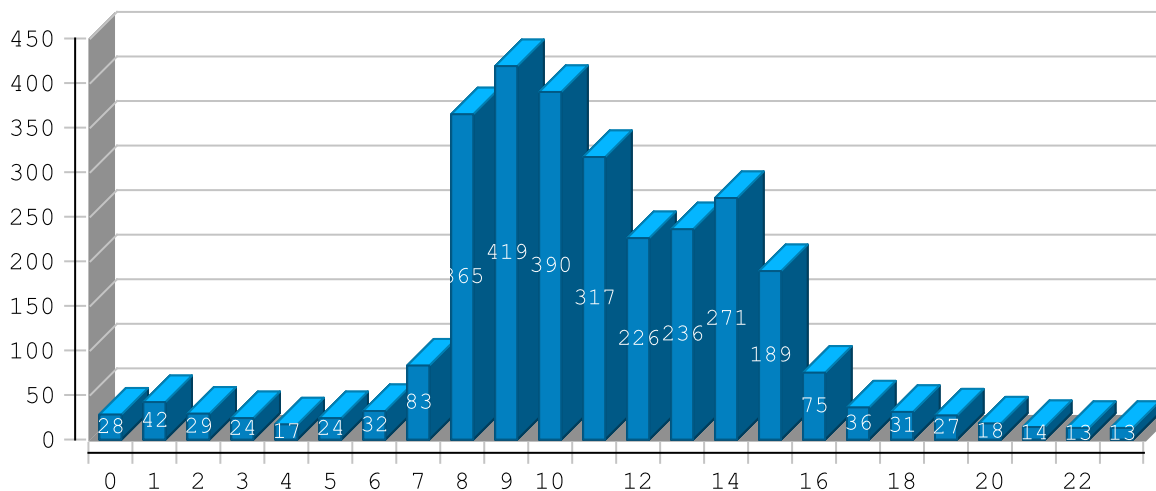


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

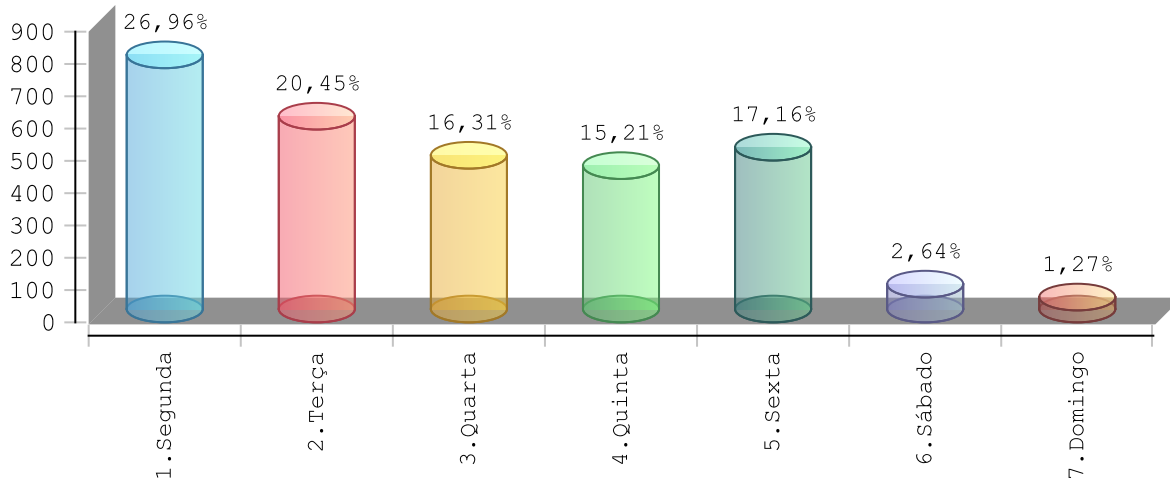


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

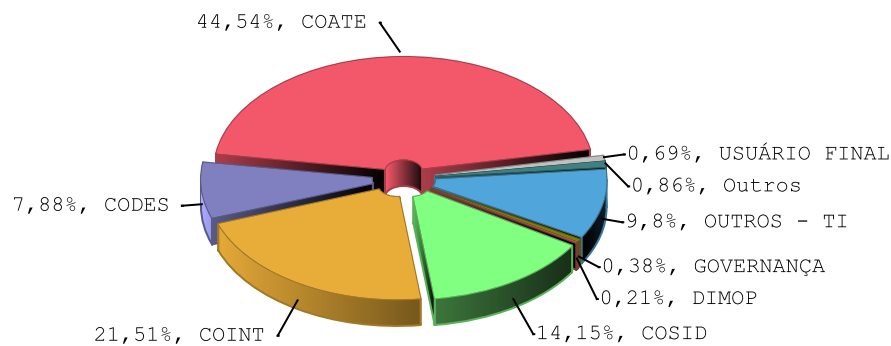


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COATE	1300	44,54%	1247	42,72%	94,87%
COINT	628	21,51%	600	20,55%	69,83%
COSID	413	14,15%	356	12,20%	83,15%
OUTROS - TI	286	9,80%	284	9,73%	98,94%

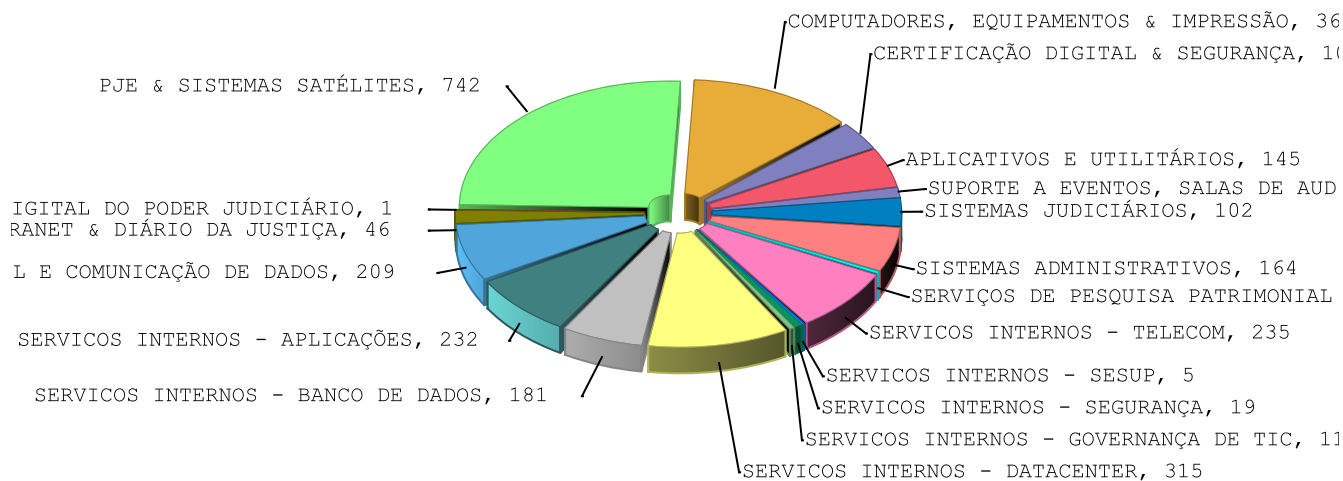
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CODES	230	7,88%	206	7,06%	95,15%
OUTROS	25	0,86%	19	0,65%	42,11%
USUÁRIO FINAL	20	0,69%	20	0,69%	100,00%
GOVERNANÇA	11	0,38%	11	0,38%	100,00%
DIMOP	6	0,21%	2	0,07%	0,00%

■ Atendimento de SLA em conformidade com [PDTIC 2023-2024](#) (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

### 9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	742	25,42%	695	93,67%	93,24%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	369	12,64%	344	93,22%	92,44%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	315	10,79%	298	94,60%	51,68%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	235	8,05%	235	100,00%	93,19%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	232	7,95%	227	97,84%	90,75%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	209	7,16%	196	93,78%	91,84%

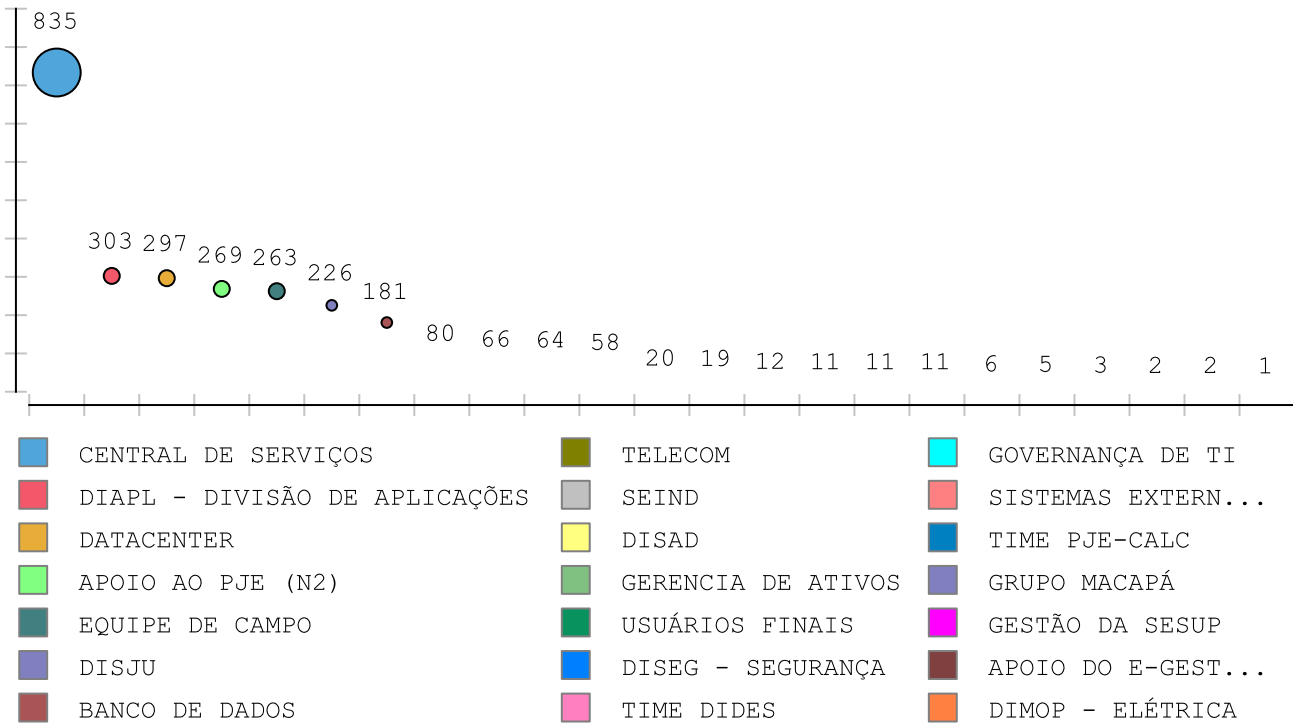
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	181	6,20%	180	99,45%	100,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	164	5,62%	144	87,80%	93,06%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	145	4,97%	141	97,24%	93,62%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	103	3,53%	100	97,09%	95,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	102	3,49%	77	75,49%	74,03%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	46	1,58%	43	93,48%	88,37%
SUPOORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	34	1,16%	27	79,41%	85,19%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	19	0,65%	15	78,95%	46,67%
SERVICOS INTERNOS - GOVERNANÇA DE TIC	11	0,38%	11	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	5	0,17%	5	100,00%	100,00%
PLATAFORMA DIGITAL DO PODER JUDICIÁRIO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%

- Atendimento de SLA em conformidade com [PDTIC 2023-2024](#) (Meta 17 - maior ou igual à 95%)
- Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	858	29,39%	835	97,32%	97,37%
DIAPL - DIVISÃO DE APLICAÇÕES	314	10,76%	303	96,50%	87,79%
DATACENTER	314	10,76%	297	94,59%	51,52%
EQUIPE DE CAMPO	272	9,32%	263	96,69%	91,63%
APOIO AO PJE (N2)	269	9,22%	269	100,00%	98,88%
DISJU	261	8,94%	226	86,59%	79,20%
BANCO DE DADOS	182	6,24%	181	99,45%	100,00%
TELECOM	83	2,84%	80	96,39%	80,00%
DISAD	80	2,74%	64	80,00%	100,00%
SEIND	71	2,43%	66	92,96%	80,30%
GERENCIA DE ATIVOS	64	2,19%	58	90,63%	94,83%
TIME PJE-CALC	30	1,03%	11	36,67%	54,55%
DISEG - SEGURANÇA	25	0,86%	19	76,00%	42,11%
USUÁRIOS FINAIS	20	0,69%	20	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GESTÃO DA SESUP	16	0,55%	5	31,25%	80,00%
TIME DIDES	16	0,55%	12	75,00%	58,33%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	12	0,41%	11	91,67%	100,00%
GOVERNANÇA DE TI	11	0,38%	11	100,00%	100,00%
GRUPO MACAPÁ	7	0,24%	6	85,71%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	6	0,21%	2	33,33%	0,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
DIGER (CERTIFICADO DIGITAL)	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
TIME GPREC	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
SIGEP (N3)	1	0,03%	0	0,00%	-

■ Atendimento de SLA em conformidade com [PDTIC 2023-2024](#) (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

### 11. USUÁRIO RESOLVEDOR

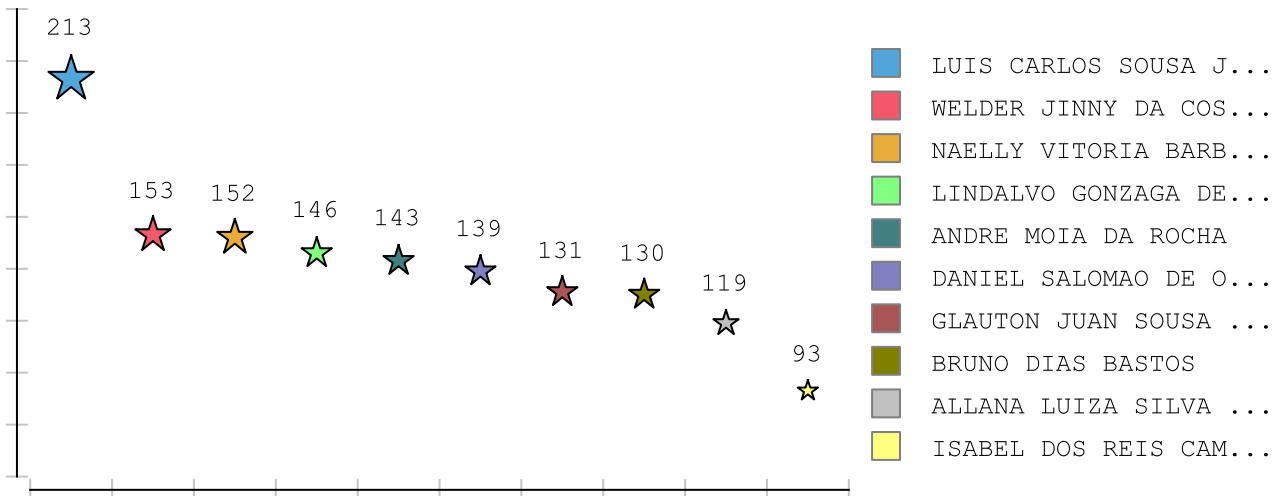
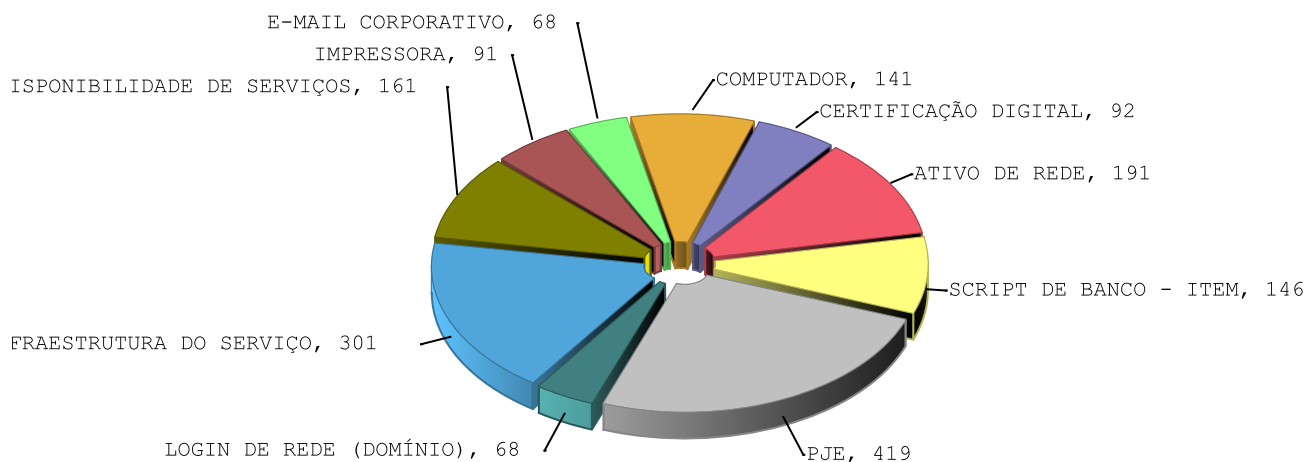


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	419	14,35%	391	93,32%	93,86%
Tarefas de processos	79	18,85%	68	86,08%	92,65%
Problemas no login	51	12,17%	50	98,04%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	44	10,50%	44	100,00%	100,00%
Remessa	44	10,50%	41	93,18%	100,00%
Detalhes do processo	39	9,31%	36	92,31%	80,56%
Problemas com configurações e cadastros	33	7,88%	31	93,94%	100,00%
Configurações e cadastros	28	6,68%	28	100,00%	100,00%
Outros	22	5,25%	17	77,27%	94,12%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	16	3,82%	16	100,00%	87,50%
Expedientes	15	3,58%	15	100,00%	93,33%
Agrupadores / Escaninho	7	1,67%	7	100,00%	71,43%
Pauta / Sessão de julgamento	7	1,67%	7	100,00%	100,00%
Central de Mandados	6	1,43%	6	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	6	1,43%	5	83,33%	80,00%
Algo não funciona	4	0,95%	3	75,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	419	14,35%	391	93,32%	93,86%
Levantamento de informação	4	0,95%	4	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	4	0,95%	4	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	3	0,72%	3	100,00%	100,00%
Audiência	2	0,48%	2	100,00%	0,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	0,24%	1	100,00%	100,00%
BNDT	1	0,24%	0	0,00%	-
Editor de texto	1	0,24%	1	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	1	0,24%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,24%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	301	10,31%	284	94,35%	49,65%
Problema na Infraestrutura do Serviço	301	100,00%	284	94,35%	49,65%
ATIVO DE REDE	191	6,54%	191	100,00%	97,91%
Indisponibilidade de ativo	191	100,00%	191	100,00%	97,91%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	161	5,52%	161	100,00%	96,89%
Incidente no Serviço	161	100,00%	161	100,00%	96,89%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	146	5,00%	145	99,32%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	146	100,00%	145	99,32%	100,00%
COMPUTADOR	141	4,83%	136	96,45%	91,18%
Algo não funciona	82	58,16%	78	95,12%	88,46%
Não Liga	23	16,31%	23	100,00%	95,65%
Orientação ao usuário	18	12,77%	17	94,44%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	8	5,67%	8	100,00%	100,00%
Lentidão	8	5,67%	8	100,00%	75,00%
Reportar falha na relação de confiança	1	0,71%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	0,71%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	92	3,15%	89	96,74%	98,88%
Solicitação de Certificado (DIGER)	46	50,00%	45	97,83%	100,00%
Solicitação de TOKEN	17	18,48%	15	88,24%	100,00%
Algo não funciona	15	16,30%	15	100,00%	93,33%
Orientação ao Usuário	7	7,61%	7	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL</b>	92	3,15%	89	96,74%	98,88%
Configuração do computador	4	4,35%	4	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	1	1,09%	1	100,00%	100,00%
Instalar certificado digital para servidores computacionais	1	1,09%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	1,09%	1	100,00%	100,00%
<b>IMPRESSORA</b>	91	3,12%	88	96,70%	89,77%
Configuração	30	32,97%	29	96,67%	96,55%
Instalação	22	24,18%	21	95,45%	85,71%
Algo não funciona	20	21,98%	19	95,00%	84,21%
Impressão Falhando	17	18,68%	17	100,00%	88,24%
Mudança de local	1	1,10%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	1,10%	1	100,00%	100,00%
<b>E-MAIL CORPORATIVO</b>	68	2,33%	64	94,12%	89,06%
Grupos de Email	30	44,12%	26	86,67%	96,15%
Alterar Senha	12	17,65%	12	100,00%	91,67%
Erro	7	10,29%	7	100,00%	71,43%
Bloqueio/Desbloqueio	6	8,82%	6	100,00%	83,33%
Orientação ao Usuário	5	7,35%	5	100,00%	80,00%
Análise de Email suspeito	4	5,88%	4	100,00%	75,00%
Criar Conta	1	1,47%	1	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	1	1,47%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,47%	1	100,00%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	1	1,47%	1	100,00%	100,00%
<b>LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)</b>	68	2,33%	68	100,00%	94,12%
Problemas no Acesso	28	41,18%	28	100,00%	100,00%
Alterar Senha	20	29,41%	20	100,00%	95,00%
Criar Conta de Novo Usuário	11	16,18%	11	100,00%	72,73%
Alterar Lotação de Usuário	3	4,41%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	2,94%	2	100,00%	100,00%
Não Liga	2	2,94%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,47%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	1,47%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SISCONDJ	65	2,23%	62	95,38%	82,26%
Algo não funciona	64	98,46%	61	95,31%	83,61%
Algo Não Funciona	1	1,54%	1	100,00%	0,00%
MOZILLA FIREFOX	55	1,88%	53	96,36%	100,00%
Instalação	46	83,64%	45	97,83%	100,00%
Algo não funciona	5	9,09%	4	80,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	53	1,82%	52	98,11%	98,08%
Algo não funciona	31	58,49%	30	96,77%	100,00%
Instalação	20	37,74%	20	100,00%	95,00%
Configurações e cadastros	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	44	1,51%	44	100,00%	72,73%
Comunicação Status Link	44	100,00%	44	100,00%	72,73%
PJE - PUBLICO EXTERNO	44	1,51%	43	97,73%	95,35%
Configuração e cadastros	10	22,73%	10	100,00%	100,00%
Problemas no login	7	15,91%	7	100,00%	85,71%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	13,64%	6	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	5	11,36%	5	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	4	9,09%	3	75,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	4	9,09%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	3	6,82%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	4,55%	2	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	41	1,40%	38	92,68%	100,00%
Problemas no Login	29	70,73%	28	96,55%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	7	17,07%	6	85,71%	100,00%
Erro de sistema	3	7,32%	2	66,67%	100,00%
Alterar Senha	1	2,44%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SIGEP ONLINE	41	1,40%	38	92,68%	100,00%
Problemas no Acesso	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	38	1,30%	38	100,00%	100,00%
Instalação	26	68,42%	26	100,00%	100,00%
Algo não funciona	11	28,95%	11	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,63%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	37	1,27%	33	89,19%	81,82%
Configuração	16	43,24%	15	93,75%	86,67%
Erro	16	43,24%	14	87,50%	78,57%
Deploy/Publicação de Sistemas	4	10,81%	3	75,00%	100,00%
Instalação de Servidor	1	2,70%	1	100,00%	0,00%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	36	1,23%	35	97,22%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	14	38,89%	13	92,86%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	9	25,00%	9	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Monitor	6	16,67%	6	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Scanner	4	11,11%	4	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	2	5,56%	2	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Notebook	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	34	1,16%	27	79,41%	100,00%
Solicitação de Periféricos	24	70,59%	20	83,33%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	5	14,71%	3	60,00%	100,00%
Solicitação de Notebook	2	5,88%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Monitor	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	34	1,16%	34	100,00%	94,12%
Instalação	12	35,29%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	11	32,35%	11	100,00%	90,91%
Acesso (usuário novo ou perfil)	9	26,47%	9	100,00%	88,89%
Orientação ao Usuário	2	5,88%	2	100,00%	100,00%
ZOOM	30	1,03%	29	96,67%	86,21%
Algo não funciona	19	63,33%	18	94,74%	83,33%
Instalação	7	23,33%	7	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ZOOM	30	1,03%	29	96,67%	86,21%
Solicitar licença Enterprise	3	10,00%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao usuário	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	28	0,96%	11	39,29%	63,64%
Dúvidas e Sugestões	11	39,29%	5	45,45%	60,00%
Sistema com erro	11	39,29%	3	27,27%	33,33%
Erro de Cálculo	4	14,29%	1	25,00%	100,00%
Instalação	2	7,14%	2	100,00%	100,00%
INTERNET	26	0,89%	24	92,31%	91,67%
Indisponibilidade	9	34,62%	8	88,89%	100,00%
Erro na página	8	30,77%	7	87,50%	100,00%
Lentidão	4	15,38%	4	100,00%	75,00%
Liberação de Usuário	4	15,38%	4	100,00%	75,00%
Liberação de Sites Externos	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	24	0,82%	23	95,83%	78,26%
Instalação	13	54,17%	12	92,31%	91,67%
Orientação ao usuário	4	16,67%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	3	12,50%	3	100,00%	66,67%
Configurações e cadastros	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	4,17%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	4,17%	1	100,00%	0,00%
Problemas no login	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	24	0,82%	23	95,83%	86,96%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	9	37,50%	8	88,89%	87,50%
Permissão para Publicação em Área do Portal	7	29,17%	7	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	4	16,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	12,50%	3	100,00%	66,67%
Problemas no Login	1	4,17%	1	100,00%	0,00%
AUD	22	0,75%	17	77,27%	100,00%
Algo não funciona	17	77,27%	12	70,59%	100,00%
Instalação de VPN	4	18,18%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	4,55%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>PROAD</b>	21	0,72%	16	76,19%	93,75%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	6	28,57%	6	100,00%	100,00%
Erro de sistema	5	23,81%	1	20,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	19,05%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	9,52%	2	100,00%	100,00%
Erro ao assinar documentos	1	4,76%	0	0,00%	-
Erro ao subir documentos	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	4,76%	1	100,00%	0,00%
<b>SGRH</b>	20	0,69%	18	90,00%	77,78%
Erro de sistema	10	50,00%	9	90,00%	77,78%
Solicitar Relatório do SIGEP	7	35,00%	6	85,71%	100,00%
Problemas no Login	2	10,00%	2	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
<b>MONITOR</b>	19	0,65%	18	94,74%	94,44%
Falha na Imagem	10	52,63%	9	90,00%	88,89%
Orientação ao usuário	6	31,58%	6	100,00%	100,00%
Não Liga	3	15,79%	3	100,00%	100,00%
<b>CONTAINER</b>	18	0,62%	18	100,00%	72,22%
Configuração ou Ajuste	15	83,33%	15	100,00%	66,67%
Erro	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
<b>ROBÔ GAEL</b>	18	0,62%	15	83,33%	86,67%
Instalação	13	72,22%	11	84,62%	90,91%
Algo não funciona	5	27,78%	4	80,00%	75,00%
<b>ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS</b>	17	0,58%	17	100,00%	76,47%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	17	100,00%	17	100,00%	76,47%
<b>OUTROS DISPOSITIVOS</b>	17	0,58%	15	88,24%	73,33%
Algo não funciona	14	82,35%	13	92,86%	76,92%
Orientação ao usuário	3	17,65%	2	66,67%	50,00%
<b>CRIACAO DE USUARIO EM BANCO</b>	16	0,55%	16	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	16	100,00%	16	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>MALOTE DIGITAL</b>	16	0,55%	16	100,00%	87,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	43,75%	7	100,00%	85,71%
Problemas no Login	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Configuração do ambiente de usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	6,25%	1	100,00%	0,00%
<b>CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO</b>	14	0,48%	14	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	14	100,00%	14	100,00%	100,00%
<b>GOOGLE DRIVE</b>	14	0,48%	13	92,86%	92,31%
Concessão e Revogação de Acesso	5	35,71%	5	100,00%	80,00%
Orientação ao Usuário	5	35,71%	4	80,00%	100,00%
Alteração de Configuração	2	14,29%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
<b>APT 1 GRAU</b>	13	0,45%	11	84,62%	90,91%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	30,77%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	4	30,77%	3	75,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	4	30,77%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
<b>GARIMPO</b>	13	0,45%	13	100,00%	69,23%
Problemas de acesso	4	30,77%	4	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	3	23,08%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	3	23,08%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	15,38%	2	100,00%	50,00%
Instalação	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
<b>GEST</b>	13	0,45%	12	92,31%	100,00%
Sistema fora do ar	5	38,46%	5	100,00%	100,00%
Erro de sistema	4	30,77%	3	75,00%	100,00%
Problemas no Login	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
<b>SIGS</b>	13	0,45%	11	84,62%	100,00%
Erro de sistema	10	76,92%	10	100,00%	100,00%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>SIGS</b>	13	0,45%	11	84,62%	100,00%
Configurar perfil de acesso	1	7,69%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	7,69%	0	0,00%	-
Sistema fora do ar	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
<b>TOL</b>	13	0,45%	13	100,00%	92,31%
Permissão de Acesso	4	30,77%	4	100,00%	100,00%
Erro	3	23,08%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	3	23,08%	3	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
<b>DEJT</b>	11	0,38%	11	100,00%	81,82%
Algo não funciona	3	27,27%	3	100,00%	66,67%
Problemas no Login	3	27,27%	3	100,00%	66,67%
Alterar Senha	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
<b>STRATEGIC ADVISER (S.A)</b>	11	0,38%	11	100,00%	100,00%
Alterar nome do Projeto	9	81,82%	9	100,00%	100,00%
Alterar atributo do Projeto	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
Alterar etapa do Projeto	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
<b>VPN</b>	11	0,38%	11	100,00%	63,64%
Algo Não Funciona	6	54,55%	6	100,00%	66,67%
Instalação de VPN	3	27,27%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	1	9,09%	1	100,00%	0,00%
Permissão de Acesso	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
<b>CAMPUS VIRTUAL</b>	10	0,34%	10	100,00%	100,00%
Erro de sistema	9	90,00%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
<b>FIREWALL</b>	9	0,31%	9	100,00%	44,44%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	8	88,89%	8	100,00%	37,50%
Indisponibilidade	1	11,11%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
FOLHAWEB	9	0,31%	3	33,33%	100,00%
Erro de sistema	9	100,00%	3	33,33%	100,00%
HORUS	9	0,31%	8	88,89%	25,00%
Solicitação de Acesso	5	55,56%	5	100,00%	20,00%
Algo não funciona	4	44,44%	3	75,00%	33,33%
NOTEBOOK	9	0,31%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Lentidão	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	8	0,27%	6	75,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Turmas	8	100,00%	6	75,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	8	0,27%	7	87,50%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	25,00%	1	50,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	8	0,27%	3	37,50%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	8	100,00%	3	37,50%	100,00%
AJ-JT	7	0,24%	6	85,71%	83,33%
Algo não funciona	7	100,00%	6	85,71%	83,33%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	7	0,24%	7	100,00%	100,00%
Instalação	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	7	0,24%	5	71,43%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	0	0,00%	-
Conceder Permissões	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	14,29%	0	0,00%	-
SISDOV	7	0,24%	7	100,00%	71,43%
Orientação ao Usuário	4	57,14%	4	100,00%	75,00%
Erro de sistema	3	42,86%	3	100,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ACTIVE DIRECTORY	6	0,21%	6	100,00%	50,00%
Configuração	6	100,00%	6	100,00%	50,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL - NAAV	6	0,21%	2	33,33%	50,00%
Algo não funciona	3	50,00%	0	0,00%	-
Liberação de Usuário	2	33,33%	1	50,00%	0,00%
Concessão e Revogação de Acesso	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Instalação	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	4	80,00%	3	75,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	5	0,17%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Instalação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
CONNECTIVIDADE SOCIAL	5	0,17%	5	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Instalação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	60,00%	2	66,67%	100,00%
Indisponibilidade	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	5	0,17%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Instalar corretor ortográfico	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Não Liga	5	100,00%	4	80,00%	100,00%
ROBÔ PACO	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Instalação	3	60,00%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	5	0,17%	4	80,00%	50,00%
Configuração	4	80,00%	3	75,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	5	0,17%	4	80,00%	50,00%
Instalação de Servidor	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	5	0,17%	1	20,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	5	100,00%	1	20,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	4	0,14%	3	75,00%	66,67%
Algo não funciona	4	100,00%	3	75,00%	66,67%
DNS INTERNO	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Configuração	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Erro	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
E-CARTA	4	0,14%	4	100,00%	75,00%
Indisponibilidade	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Configurações e cadastros	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Expedientes	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/PAM)	4	0,14%	3	75,00%	33,33%
Embarque de Contas	2	50,00%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	4	0,14%	2	50,00%	100,00%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	4	100,00%	2	50,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
PJECOR	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	4	0,14%	4	100,00%	75,00%
Erro de sistema	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	25,00%	1	100,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
STORAGE (NUVEM)	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
E-GARIMPO	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE MEET	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
MAGISTRATUS	3	0,10%	3	100,00%	66,67%
Outros	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
PJE-CALC	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	0	0,00%	-
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE IMPRESSORA EM GARANTIA	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Impressão Falhando	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	0	0,00%	-
ROBÔ PIPA	3	0,10%	1	33,33%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	3	0,10%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO (ON-PREMISE)	3	0,10%	3	100,00%	66,67%
Criação de máquina virtual	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ARISP	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ASSYST	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
BANCO DE DADOS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
BANEX	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Clonagem de computador	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
EJA (AVERBAÇÃO DE CAPACITAÇÕES)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	2	0,07%	1	50,00%	0,00%
Indisponibilidade	2	100,00%	1	50,00%	0,00%
FROTA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
GCERT	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
GPPEC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	100,00%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
JURISCALC	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Problemas no Login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
LOUSA DIGITAL	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Configuração	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
PDF CREATOR	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Solicitar reparo de equipamentos EM Garantia	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE SCANNER EM GARANTIA	2	0,07%	0	0,00%	-
Algo não funciona	2	100,00%	0	0,00%	-
SCANNER	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Erro	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Solicitar troca de computador SEM Garantia	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
AJ-JT - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA DE JULGADOS - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DATAJUD	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Solicitar informações	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
EGESTÃO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Informar inconsistência	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GERENCIAMENTO DE EQUIPAMENTOS FÍSICOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Manutenção de Outros Servidores de Rede	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE ATIVOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHAT	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
INFOSEG	1	0,03%	0	0,00%	-
INFOSEG - Solicitação de nova senha	1	100,00%	0	0,00%	-
JT SIGEP	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JUCEPA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
NUGEP	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
OFFICE - VISUALIZADOR FREE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PLSA	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PREVJUD	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Falha no recebimento de mensagens	1	100,00%	1	100,00%	100,00%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SCMP	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SITE DO PAS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Site do PAS - Atualização de Versão	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO (NUVEM)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Criação de máquina virtual	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
WIKI	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
WIKI	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

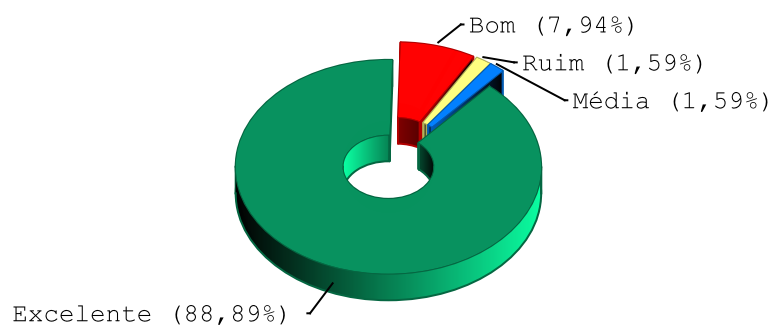
■ Atendimento de SLA em conformidade com [PDTIC 2023-2024](#) (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

### 13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

<b>CHAMADOS RESOLVIDOS</b>	3734
<b>PESQUISAS RESPONDIDAS</b>	126
<b>%</b>	<b>3,37%</b>

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	112
Bom	10
Média	2
Ruim	2



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

**14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)**

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<a href="#">4986</a>	JARDIEL ALVES DOS SANTOS	01/04/24	TPA	MÉDIA	Não da para saber do que se trata e se foi eu quem pediu!!!
<a href="#">100660</a>	RODRIGO PEREIRA GOMES OSCAR	02/04/24	INCIDENTE_SEGURANÇ	EXCELENTE	.
<a href="#">100726</a>	IGOR PARENTE DE ARAUJO	03/04/24	INTERNET	EXCELENTE	.
<a href="#">100804</a>	RODRIGO PEREIRA GOMES OSCAR	04/04/24	PJE	EXCELENTE	Muito obrigado
<a href="#">S110924</a>	FERNANDO ANTONIO PALHETA DAS NEVES	10/04/24	SHODÔ (ASSINADOR)	EXCELENTE	Perfeito trabalho
<a href="#">S110922</a>	FERNANDO ANTONIO PALHETA DAS NEVES	10/04/24	BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	EXCELENTE	rapidez
<a href="#">S110957</a>	JUDITE TEIXEIRA DOS SANTOS	12/04/24	IMPRESSORA	EXCELENTE	Ótimo atendimento.
<a href="#">101149</a>	JOSÉ LEONARDO LUCENA LIMA	12/04/24	COMPUTADOR	EXCELENTE	serviço executado com precisão.
<a href="#">S111293</a>	THIAGO DE LIMA ARAUJO	17/04/24	EJA (AVERBAÇÃO DE CAPACITAÇÕES)	EXCELENTE	Serviço executado conforme solicitado.
<a href="#">S111324</a>	OBERDAN DANILO FARIAS OLIVEIRA	17/04/24	SHODÔ (ASSINADOR)	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente.
<a href="#">101816</a>	MÁRCIO CORRÊA DOS SANTOS	22/04/24	LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	EXCELENTE	Rápido e conclusivo atendimento.
<a href="#">S111583</a>	SILLAS MONTEIRO BATISTA	22/04/24	OUTROS	EXCELENTE	Resolução da demanda em poucos minutos.
<a href="#">102025</a>	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	25/04/24	COMPUTADOR	EXCELENTE	Pela agilidade e cordialidade.
<a href="#">102094</a>	DARTAGNAN BALTAZAR LOBATO COSTA	26/04/24	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Muito Satisfeito