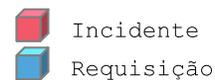
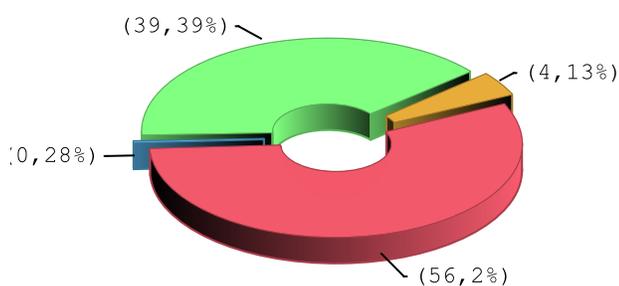


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE DEZEMBRO DE 2019

DATA FINAL: 31 DE DEZEMBRO DE 2019

1. VOLUME DE CHAMADOS



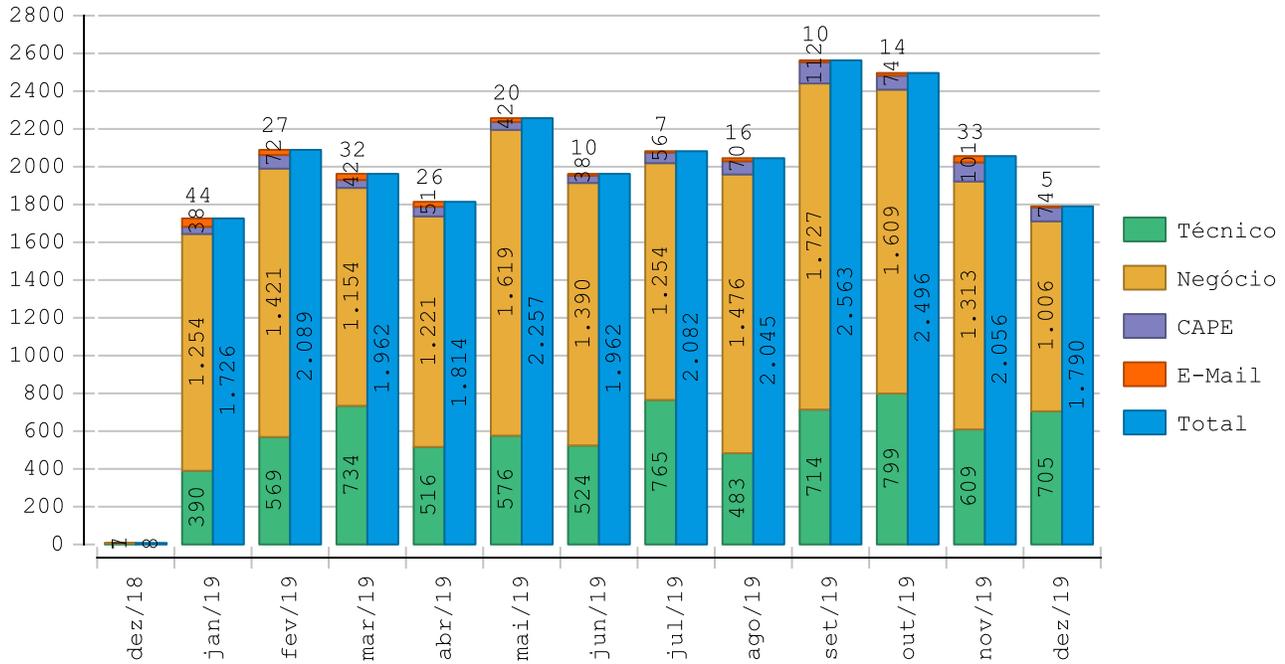
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	1790	100,00%	1787	99,83%	87,19%
NEGÓCIO	1006	56,20%	1003	99,70%	91,53%
INCIDENTE	609	60,54%	606	99,51%	90,76%
REQUISIÇÃO	397	39,46%	397	100,00%	92,70%
TÉCNICO	705	39,39%	705	100,00%	81,56%
INCIDENTE	410	58,16%	410	100,00%	79,27%
REQUISIÇÃO	295	41,84%	295	100,00%	84,75%
CAPE	74	4,13%	74	100,00%	81,08%
INCIDENTE	39	52,70%	39	100,00%	82,05%
REQUISIÇÃO	35	47,30%	35	100,00%	80,00%
E-MAIL	5	0,28%	5	100,00%	100,00%

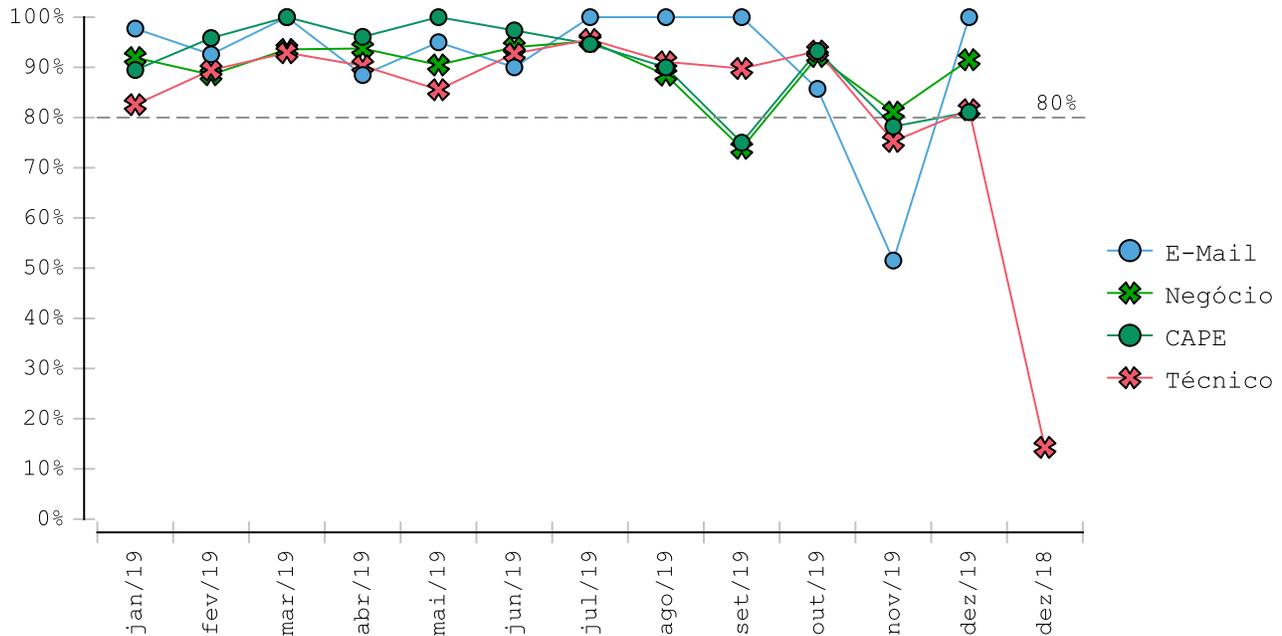
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

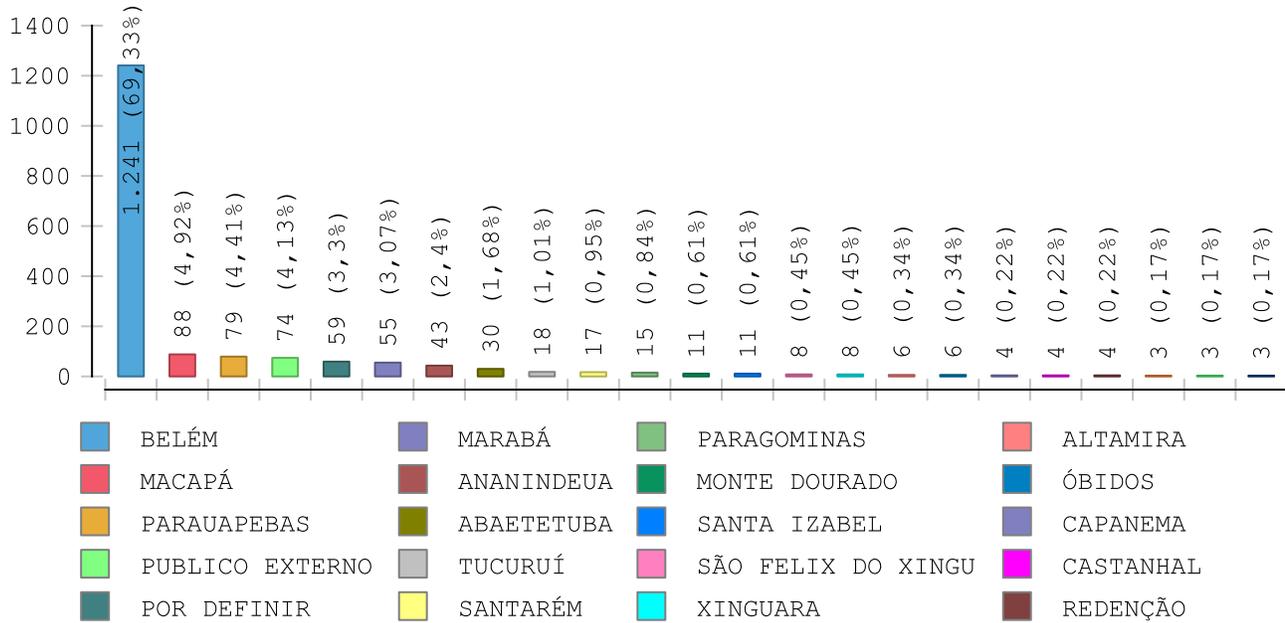


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

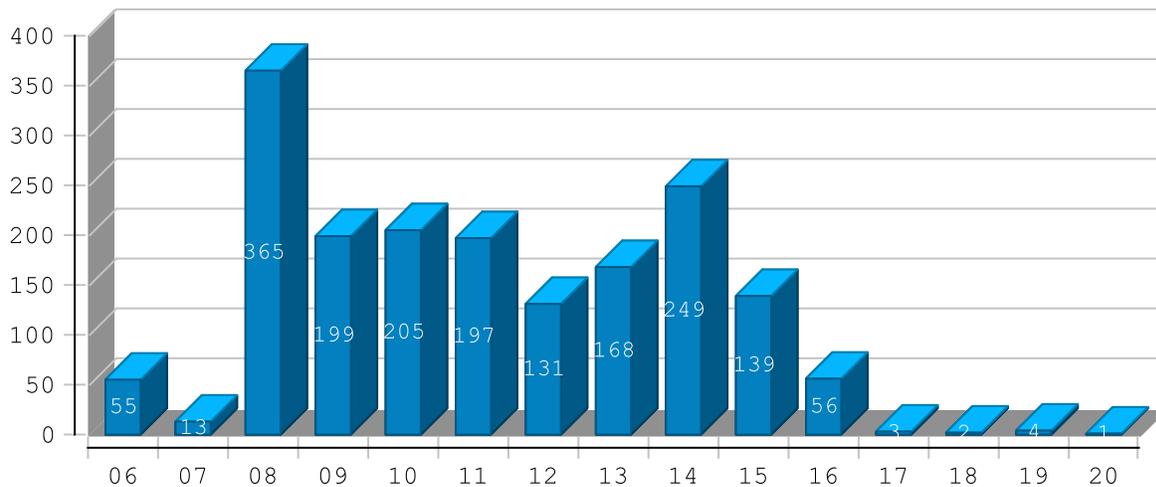


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

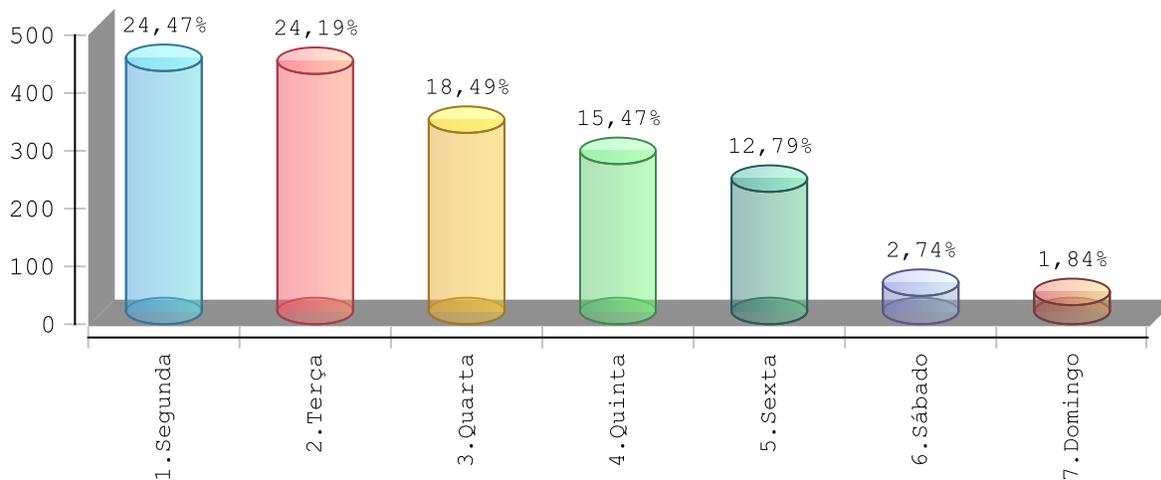


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

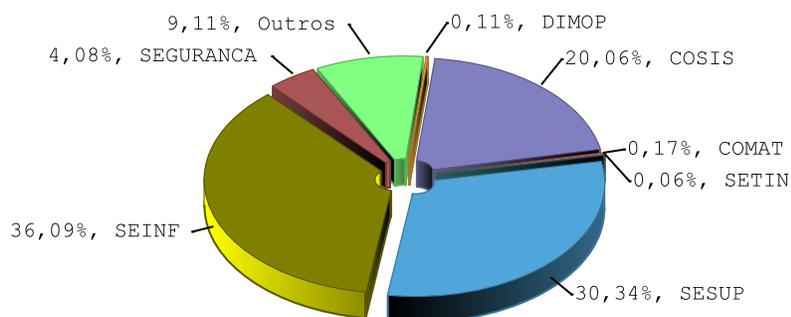


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

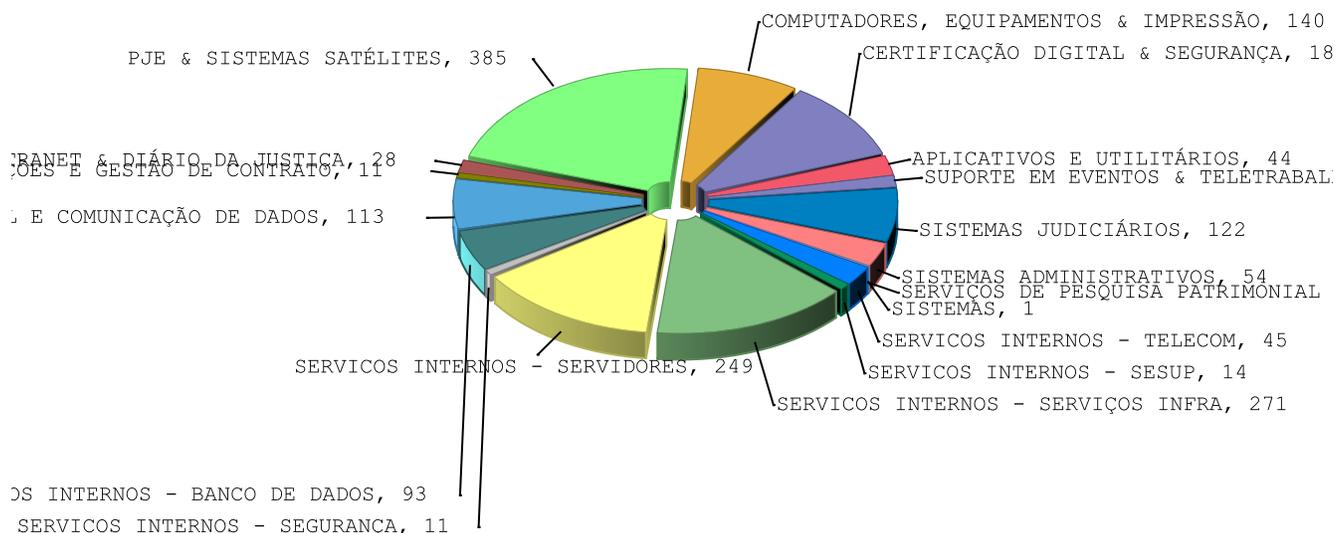


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	
SEINF	646	36,09%	646	36,09%	81,58%
SESUP	543	30,34%	543	30,34%	95,03%
COSIS	359	20,06%	356	19,89%	85,11%
OUTROS	163	9,11%	163	9,11%	91,41%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANCA	73	4,08%	73	4,08%	82,19%
COMAT	3	0,17%	3	0,17%	66,67%
DIMOP	2	0,11%	2	0,11%	0,00%
SETIN	1	0,06%	1	0,06%	100,00%

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

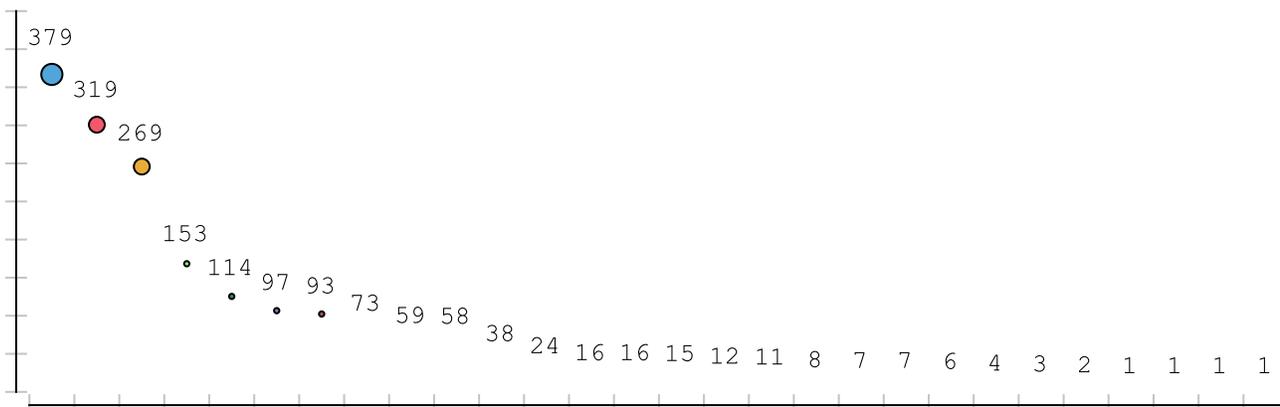


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	385	21,51%	385	100,00%	89,87%
SERVICIOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	271	15,14%	271	100,00%	84,87%
SERVICIOS INTERNOS - SERVIDORES	249	13,91%	249	100,00%	74,30%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	183	10,22%	183	100,00%	95,63%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	140	7,82%	140	100,00%	85,71%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	122	6,82%	121	99,18%	87,60%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	113	6,31%	113	100,00%	95,58%
SERVICIOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	93	5,20%	93	100,00%	98,92%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	54	3,02%	54	100,00%	72,22%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	45	2,51%	45	100,00%	82,22%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	44	2,46%	44	100,00%	95,45%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	28	1,56%	26	92,86%	100,00%
SUPOORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	25	1,40%	25	100,00%	96,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	14	0,78%	14	100,00%	92,86%
PROJETOS, AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÕES E GESTÃO DE CONTRATO	11	0,61%	11	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	11	0,61%	11	100,00%	36,36%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
SISTEMAS	1	0,06%	1	100,00%	0,00%

10. GRUPO RESOLVEDOR



	CENTRAL DE SERVIÇOS		SEGURANÇA		SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
	SERVIÇOS INFRA		APT		EQUIPE SATÉLITES
	SERVIDORES		TELECOM		APOIO DO E-GESTÃO (N2)
	PJE (N3)		APOIO DO PJE CALC (N2)		USUÁRIOS FINAIS
	EQUIPE DE CAMPO		GERENCIA DE ATIVOS		GESTÃO DE PROJETOS
	APOIO AO PJE (N2)		GRUPO MACAPÁ		SISTEMAS JUDICIÁRIOS
	BANCO DE DADOS		SISTEMAS WEB		GESTÃO DA SESUP

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	379	21,17%	379	100,00%	98,94%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIÇOS INFRA	319	17,82%	319	100,00%	85,89%
SERVIDORES	269	15,03%	269	100,00%	75,84%
PJE (N3)	153	8,55%	153	100,00%	77,78%
EQUIPE DE CAMPO	114	6,37%	114	100,00%	92,11%
APOIO AO PJE (N2)	97	5,42%	97	100,00%	100,00%
BANCO DE DADOS	94	5,25%	93	98,94%	100,00%
SEGURANÇA	73	4,08%	73	100,00%	82,19%
APT	59	3,30%	59	100,00%	93,22%
TELECOM	58	3,24%	58	100,00%	84,48%
APOIO DO PJE CALC (N2)	38	2,12%	38	100,00%	73,68%
GERENCIA DE ATIVOS	24	1,34%	24	100,00%	50,00%
SISTEMAS WEB	18	1,01%	16	88,89%	93,75%
GRUPO MACAPÁ	16	0,89%	16	100,00%	87,50%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	15	0,84%	15	100,00%	40,00%
EQUIPE SATÉLITES	12	0,67%	12	100,00%	75,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	11	0,61%	11	100,00%	90,91%
USUÁRIOS FINAIS	8	0,45%	8	100,00%	87,50%
GESTÃO DE PROJETOS	7	0,39%	7	100,00%	100,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	7	0,39%	7	100,00%	71,43%
GESTÃO DA SESUP	6	0,34%	6	100,00%	100,00%
ASSYST	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	3	0,17%	3	100,00%	66,67%
DIMOP - ELÉTRICA	2	0,11%	2	100,00%	0,00%
APOIO A NUSIP (N2)	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
E-GESTÃO (N3)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE CONTRATAÇÕES	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
SISTEMAS EXTERNOS	1	0,06%	1	100,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

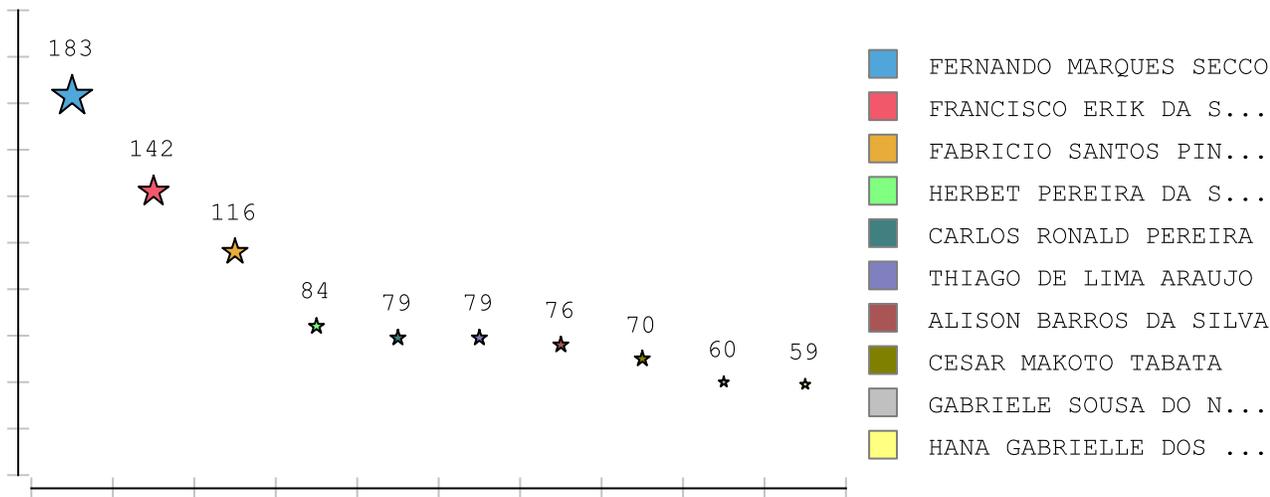
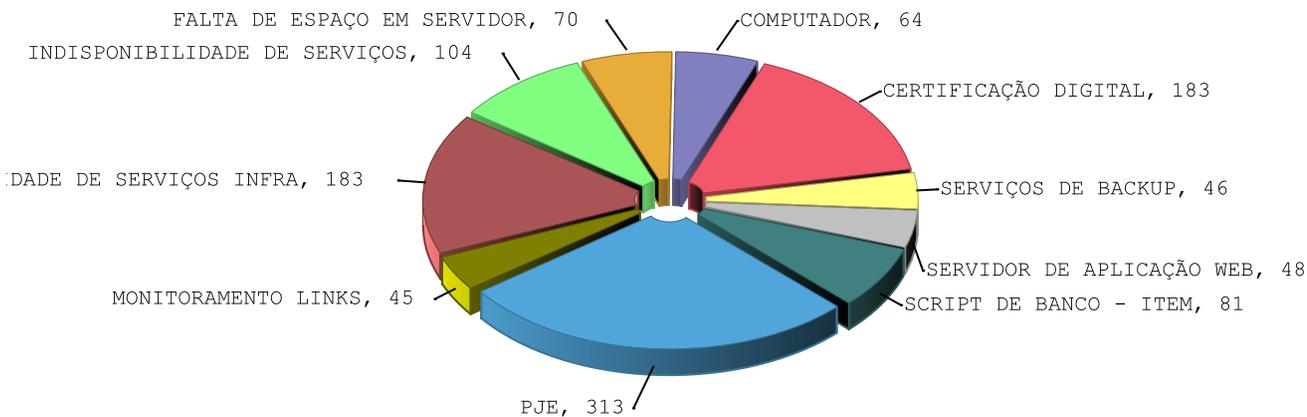


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	313	17,49%	313	100,00%	90,73%
Detalhes do processo	50	15,97%	50	100,00%	86,00%
Problemas no login	36	11,50%	36	100,00%	97,22%
Tarefas de processos	36	11,50%	36	100,00%	88,89%
Indisponibilidade	30	9,58%	30	100,00%	96,67%
Outros	28	8,95%	28	100,00%	96,43%
Remessa	24	7,67%	24	100,00%	79,17%
Problemas com configurações e cadastros	19	6,07%	19	100,00%	84,21%
Algo não funciona	16	5,11%	16	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	13	4,15%	13	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	11	3,51%	11	100,00%	90,91%
Configurações e cadastros	10	3,19%	10	100,00%	100,00%
Petitionamento e autuação	9	2,88%	9	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	6	1,92%	6	100,00%	33,33%
Pauta / Sessão de julgamento	6	1,92%	6	100,00%	100,00%
Expedientes	5	1,60%	5	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	5	1,60%	5	100,00%	100,00%
Central de Mandados	3	0,96%	3	100,00%	66,67%
Redistribuição	2	0,64%	2	100,00%	100,00%
Audiência	1	0,32%	1	100,00%	0,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	1	0,32%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,32%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Certificado	1	0,32%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	183	10,22%	183	100,00%	95,63%
Solicitação de Certificado	114	62,30%	114	100,00%	92,98%
Configuração do computador	36	19,67%	36	100,00%	100,00%
Algo não funciona	28	15,30%	28	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	1,64%	3	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	1	0,55%	1	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	1	0,55%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	183	10,22%	183	100,00%	98,36%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	165	90,16%	165	100,00%	98,18%
Indisponibilidade do Servidor FS	8	4,37%	8	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	183	10,22%	183	100,00%	98,36%
Indisponibilidade do Servidor AD	4	2,19%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor TOL	2	1,09%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor VMWare	2	1,09%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor WSUS	2	1,09%	2	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	104	5,81%	104	100,00%	66,35%
INDISPONIBILIDADE PJE	103	99,04%	103	100,00%	66,99%
INDISPONIBILIDADE TOL3	1	0,96%	1	100,00%	0,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	81	4,53%	81	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	81	100,00%	81	100,00%	100,00%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	70	3,91%	70	100,00%	47,14%
Pouco Espaço no Servidor FS	53	75,71%	53	100,00%	30,19%
Pouco Espaço no Servidor PJE	17	24,29%	17	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	64	3,58%	64	100,00%	92,19%
Algo não funciona	39	60,94%	39	100,00%	87,18%
Não Liga	11	17,19%	11	100,00%	100,00%
Lentidão	8	12,50%	8	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	6	9,38%	6	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	48	2,68%	48	100,00%	95,83%
Erro	32	66,67%	32	100,00%	96,88%
Configuração	11	22,92%	11	100,00%	90,91%
Deploy/Publicação de Sistemas	5	10,42%	5	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP	46	2,57%	46	100,00%	60,87%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	46	100,00%	46	100,00%	60,87%
MONITORAMENTO LINKS	45	2,51%	45	100,00%	82,22%
Comunicação Status Link	45	100,00%	45	100,00%	82,22%
IMPRESSORA	38	2,12%	38	100,00%	97,37%
Algo não funciona	20	52,63%	20	100,00%	95,00%
Configuração	8	21,05%	8	100,00%	100,00%
Instalação	8	21,05%	8	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	2	5,26%	2	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	37	2,07%	37	100,00%	100,00%
Algo não funciona	34	91,89%	34	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APT 1 GRAU	37	2,07%	37	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	5,41%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	36	2,01%	36	100,00%	75,00%
Dúvidas e Sugestões	22	61,11%	22	100,00%	72,73%
Sistema com erro	7	19,44%	7	100,00%	57,14%
Erro de Cálculo	4	11,11%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	5,56%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
TOL	27	1,51%	27	100,00%	96,30%
Erro	12	44,44%	12	100,00%	91,67%
Indisponibilidade	7	25,93%	7	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	7	25,93%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	23	1,28%	23	100,00%	100,00%
Grupos de Email	9	39,13%	9	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	21,74%	5	100,00%	100,00%
Criar Conta	3	13,04%	3	100,00%	100,00%
Alterar Senha	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
HIPERCONVERGENCIA	23	1,28%	23	100,00%	69,57%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	23	100,00%	23	100,00%	69,57%
MALOTE DIGITAL	22	1,23%	22	100,00%	72,73%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	31,82%	7	100,00%	71,43%
Algo não funciona	6	27,27%	6	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	5	22,73%	5	100,00%	80,00%
Configuração do ambiente de usuário	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	4,55%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	4,55%	1	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	%	%
AUTOCCLE	19	1,06%	19	100,00%	89,47%
Algo não funciona	9	47,37%	9	100,00%	88,89%
Instalação do AutoCCLE	5	26,32%	5	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	3	15,79%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	18	1,01%	18	100,00%	88,89%
Configuração e cadastros	5	27,78%	5	100,00%	100,00%
Problemas no login	5	27,78%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	11,11%	2	100,00%	0,00%
Perito	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
DRIVE H:	17	0,95%	17	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	10	58,82%	10	100,00%	100,00%
Erro	4	23,53%	4	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	2	11,76%	2	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	15	0,84%	15	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	6	40,00%	6	100,00%	100,00%
Alterar Senha	4	26,67%	4	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	4	26,67%	4	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
INTERNET	14	0,78%	14	100,00%	85,71%
Indisponibilidade	4	28,57%	4	100,00%	75,00%
Lentidão	4	28,57%	4	100,00%	100,00%
Erro na página	2	14,29%	2	100,00%	100,00%
Liberação de Sites Externos	2	14,29%	2	100,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	7,14%	1	100,00%	0,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	14	0,78%	14	100,00%	100,00%
Algo não funciona	12	85,71%	12	100,00%	100,00%
Instalação	1	7,14%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SHODÔ (ASSINADOR)	14	0,78%	14	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	13	0,73%	13	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	4	30,77%	4	100,00%	100,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	3	23,08%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	12	0,67%	12	100,00%	41,67%
Solicitar Reparo de Computador - DATEN	4	33,33%	4	100,00%	0,00%
Solicitar Reparo de Computador - DELL	3	25,00%	3	100,00%	33,33%
Solicitar Reparo de Computador - MiniPro	3	25,00%	3	100,00%	66,67%
Solicitar Reparo de Computador - HP	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Reparo de Computador - Positivo	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	12	0,67%	12	100,00%	91,67%
Configuração	9	75,00%	9	100,00%	88,89%
Erro	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Exclusão de Servidor	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	11	0,61%	11	100,00%	90,91%
Configuração	11	100,00%	11	100,00%	90,91%
PROAD	11	0,61%	11	100,00%	90,91%
Algo não funciona	4	36,36%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	4	36,36%	4	100,00%	75,00%
Problemas no Login	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
STORAGE	11	0,61%	11	100,00%	90,91%
Configuração	8	72,73%	8	100,00%	87,50%
Exclusão de volumes de dados	2	18,18%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
STORAGE	11	0,61%	11	100,00%	90,91%
Erro	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	10	0,56%	10	100,00%	90,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	10	100,00%	10	100,00%	90,00%
OUTROS	10	0,56%	10	100,00%	90,00%
Algo não funciona	6	60,00%	6	100,00%	83,33%
Instalação	4	40,00%	4	100,00%	100,00%
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	9	0,50%	9	100,00%	88,89%
Abertura por E-Mail	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
Proceder Alteração no Catálogo de Serviços do ASSYST de um serviço específico (interno SESUP)	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	9	0,50%	9	100,00%	100,00%
Instalação	6	66,67%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
PJE-CALC	9	0,50%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	55,56%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	8	0,45%	8	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	62,50%	5	100,00%	100,00%
Instalação	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
AUD	8	0,45%	8	100,00%	75,00%
Algo não funciona	6	75,00%	6	100,00%	83,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	12,50%	1	100,00%	0,00%
EVENTOS INTERNOS	8	0,45%	8	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	8	100,00%	8	100,00%	100,00%
MONITOR	8	0,45%	8	100,00%	87,50%
Não Liga	4	50,00%	4	100,00%	75,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MONITOR	8	0,45%	8	100,00%	87,50%
Falha na Imagem	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
PROJETOS DE TI CONFORME METODOLOGIA DE PROJETOS GOVTI	8	0,45%	8	100,00%	100,00%
Atendimento de Requisito de Projeto	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
Elaborar TE - Termo de Encerramento de Projeto	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Parecer Gerencial de Projeto	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	7	0,39%	7	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	7	100,00%	7	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	7	0,39%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	57,14%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	6	0,34%	6	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	6	100,00%	6	100,00%	100,00%
FIREWALL	6	0,34%	6	100,00%	16,67%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	4	66,67%	4	100,00%	0,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	6	0,34%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Alteração de Lotação	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
MENTORH	6	0,34%	6	100,00%	83,33%
Direito de Gestor no MENTORH	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Senha para acesso ao Sistema Mentorh no âmbito da Área Administrativa	2	33,33%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	5	0,28%	5	100,00%	80,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	5	100,00%	5	100,00%	80,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GPPEC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	5	0,28%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	5	0,28%	5	100,00%	60,00%
Algo não funciona	4	80,00%	4	100,00%	50,00%
Orientação ao usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
APT 2 GRAU	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
BANEX	4	0,22%	4	100,00%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	4	0,22%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Não Liga	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
SABB	4	0,22%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso novo ou perfil	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	%	%
SABB	4	0,22%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SCMP	4	0,22%	4	100,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	0,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
VIDEOCONFERÊNCIA EM SUSTENTAÇÃO ORAL	4	0,22%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Videoconferência em Sustentação Oral	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	3	0,17%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Alterar Regra	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	3	0,17%	3	100,00%	100,00%
Ateste de Nota Fiscal	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Validação/Verificação de Serviços para emissão de Nota Fiscal	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	3	0,17%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	3	0,17%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PJE GERENCIAL	3	0,17%	3	100,00%	33,33%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	3	0,17%	3	100,00%	33,33%
Falha no recebimento de mensagens	3	100,00%	3	100,00%	33,33%
SCANNER	3	0,17%	3	100,00%	33,33%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	0,00%
Instalação	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SEFIP (FGTS)	3	0,17%	3	100,00%	66,67%
Instalação/Atualização	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
SITE DO PAS	3	0,17%	1	33,33%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	0	0,00%	-
Site do PAS - Atualização de Versão	1	33,33%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TELETRABALHO	3	0,17%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
TPA	3	0,17%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSÃO AO VIVO PELO YOUTUBE	3	0,17%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO	3	0,17%	3	100,00%	100,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Criação de máquina virtual	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	2	0,11%	2	100,00%	50,00%
Liberar aplicativo/serviço/porta	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
ATIVIDADE TÉCNICA INTERNA - SESUP	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Reunião Técnica de Alinhamento	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	2	0,11%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CONSULTA DE PROCESSOS (AUTOS FÍSICOS) - PÚBLICO EXTERNO	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DNS EXTERNO	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Configuração	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Publicação de serviços para público externo	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Configuração	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
EGESTÃO	2	0,11%	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%
EREVISTA	2	0,11%	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	%	%
HORUS	2	0,11%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	2	0,11%	2	100,00%	50,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	2	0,11%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	2	0,11%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	2	0,11%	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%
WEBCONFERÊNCIA	2	0,11%	2	100,00%	50,00%
Solicitação	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CNDT - PUBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CRIAÇÃO DE ARTE DIGITAL	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Criação de Arte Digital	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
DEJT	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DEMAIS DOCUMENTOS - GESTÃO DA CENTRAL	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Demais Documentos Administrativos - Complexo	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	%	%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DIGITALEND	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GEPLANS	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DE ATIVOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DO CONHECIMENTO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Inclusão de artigo na base de conhecimento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JURISCALC	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
NUGEP	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
PONTO ELETRONICO	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
PUSH (PROCESSOS FÍSICOS) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RELATORIO TECNICO - SERVIÇOS INFRA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIO SOBRE PARQUE DE IMPRESSÃO	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE IMPRESSORA EM GARANTIA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Reparo de Impressora - Lexmark MX611	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE MONITOR EM GARANTIA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Reparo de Monitor - Positivo	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%

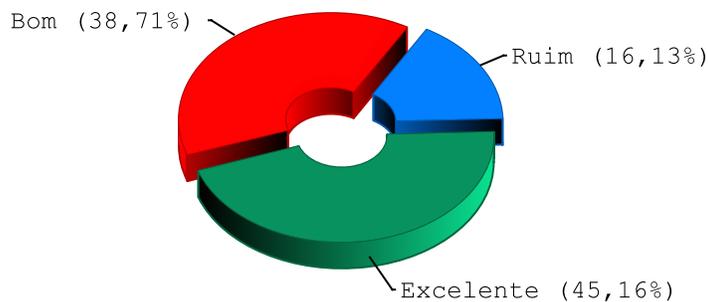
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SAJ (ALOCAÇÃO DE JUÍZES)	1	0,06%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Agendar Substituição de Notebook	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZADOR (NCOMP)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	1838
PESQUISAS RESPONDIDAS	31
%	1,69%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	14
Bom	12
Ruim	5



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S32641	JOSE FRANCISCO FERNANDES	05/12/19	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Rapidez e clareza nas orientações

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S32732	GUSTAVO	06/12/19	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	BOM	Gostaria de saber se há alguma previsão para implementações de melhorias ao PJE Calc, a fim de que ele consiga apurar sozinho da forma que questionei. NÃO CONSEGUI REABRIR O CHAMADO. POR ISSO, COLOQUEI O PRESENTE QUESTIONAMENTO AQUI.
S32854	HELENA LUCIA DE SOUZA OLIVEIRA	09/12/19	COMPUTADOR	EXCELENTE	Rapidez no atendimento
24356	ISABELA MIRANDA MOITA	11/12/19	MALOTE DIGITAL	RUIM	Vocês não resolveram o chamado e mesmo assim fecharam ele, sem ao menos confirmar se foi tudo resolvido.
24593	ARETHA NOBRE COSTA	16/12/19	EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente.
24591	JOÃO BATISTA SILVA NEGRÃO	16/12/19	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	RUIM	O problema não foi resolvido. Fica aqui os meus protestos contra a falta de resolução do problema, cuja solução esta acima da minha competência e capacidade. Att, JOÃO NEGRÃO
S33264	MAXWELL BARBOSA DE ARAUJO	16/12/19	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Obrigado pelo retorno. Informo que estou muito satisfeito com os sistemas.
S33336	MARIA BERNADETTE GOMES LOBATO	18/12/19	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Grata pelo pronto atendimento.
S33292	GUSTAVO	19/12/19	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	O Alacid é ótimo. Responde rápido e suas explicações são muito claras. Obrigado.
24770	ALEXANDRE CESAR DE MEDEIROS	20/12/19	TOL	EXCELENTE	Célere e Eficaz. Muito bom! Parabéns