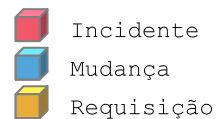
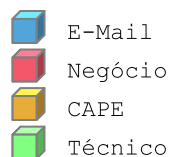
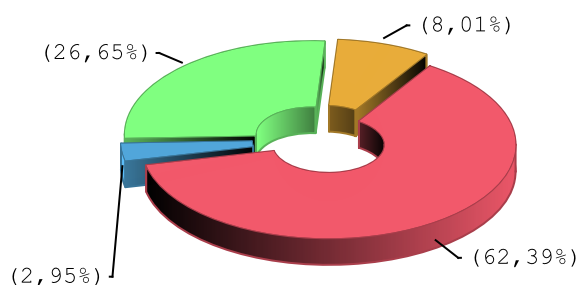


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE JUNHO DE 2020

DATA FINAL: 30 DE JUNHO DE 2020

1. VOLUME DE CHAMADOS



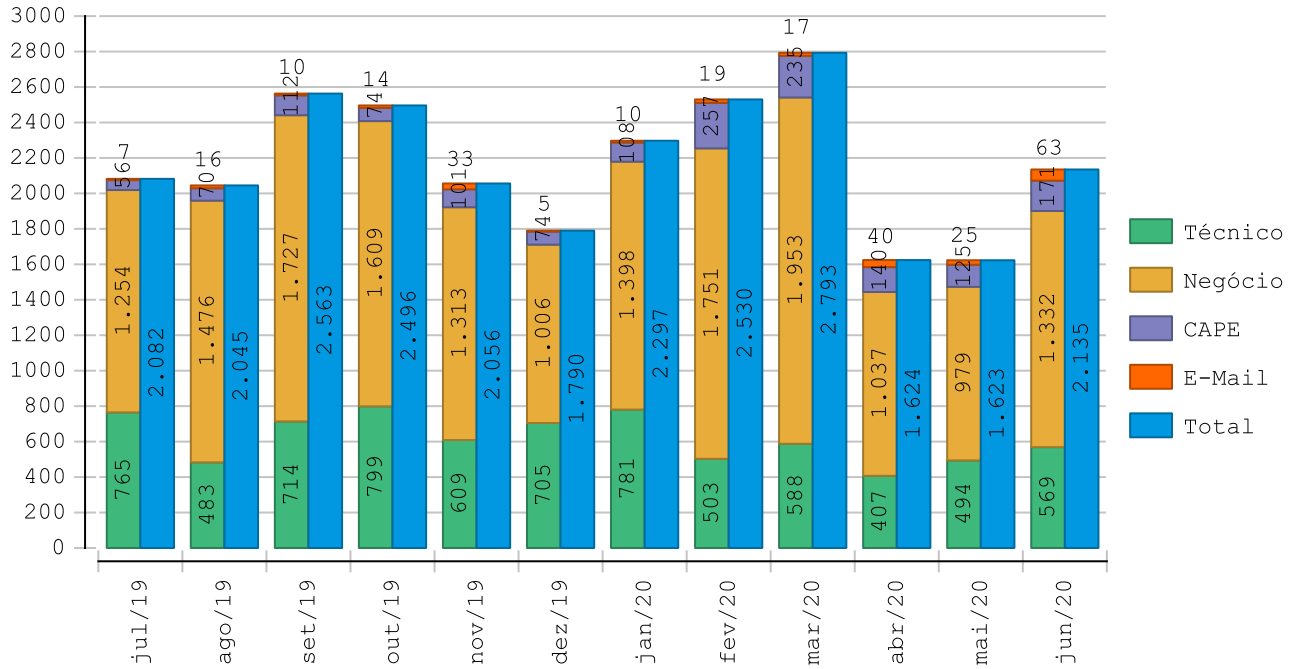
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2135	100,00%	2124	99,48%	88,61%
NEGÓCIO	1332	62,39%	1327	99,62%	86,96%
INCIDENTE	832	62,46%	831	99,88%	86,76%
REQUISIÇÃO	500	37,54%	496	99,20%	87,30%
TÉCNICO	569	26,65%	564	99,12%	92,02%
INCIDENTE	232	40,77%	230	99,14%	92,61%
MUDANÇA	2	0,35%	2	100,00%	100,00%
REQUISIÇÃO	335	58,88%	332	99,10%	91,57%
CAPE	171	8,01%	170	99,42%	87,06%
INCIDENTE	114	66,67%	113	99,12%	85,84%
REQUISIÇÃO	57	33,33%	57	100,00%	89,47%
E-MAIL	63	2,95%	63	100,00%	96,83%

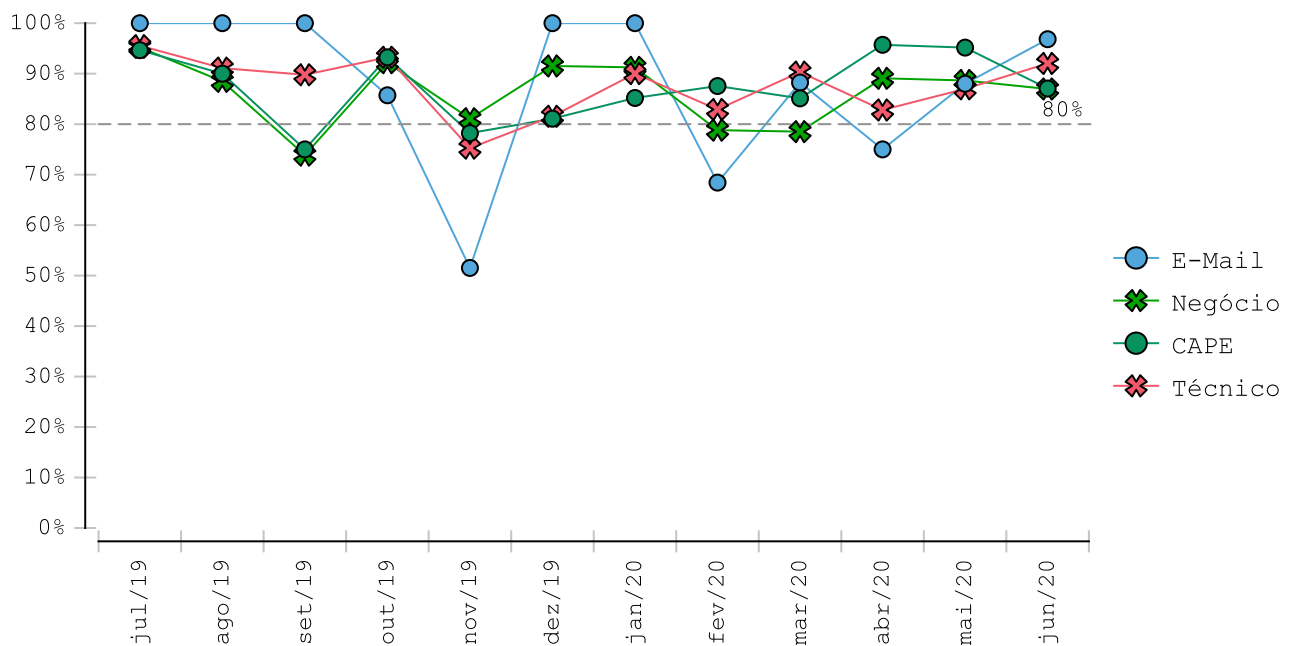
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

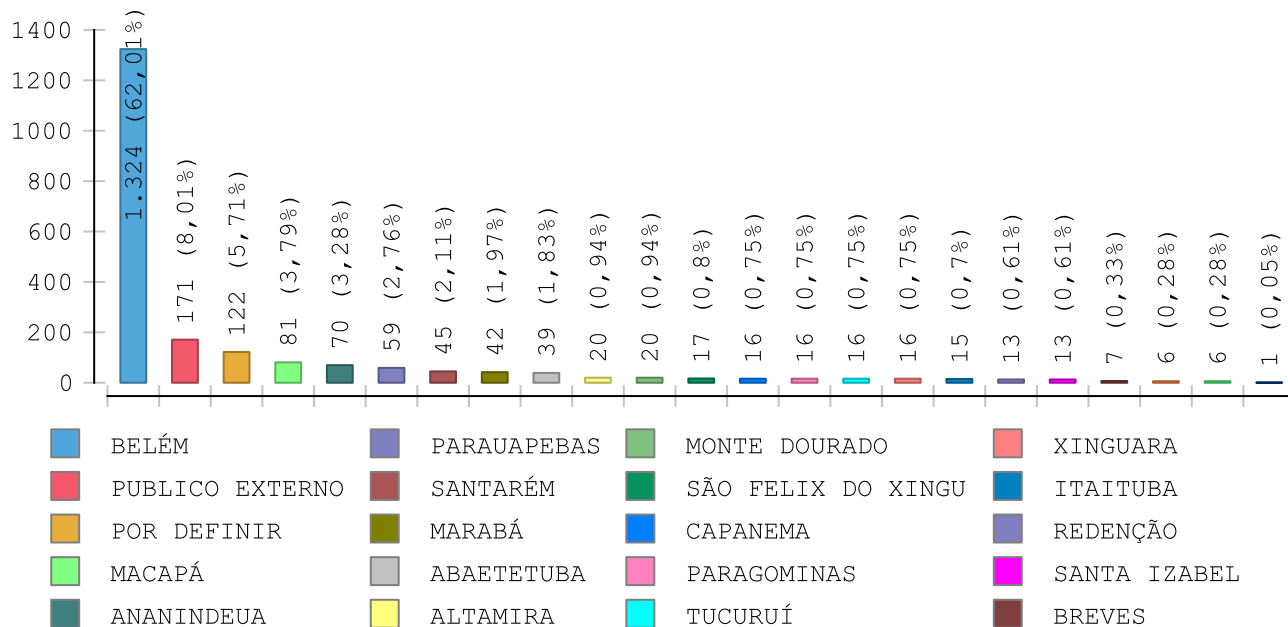


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

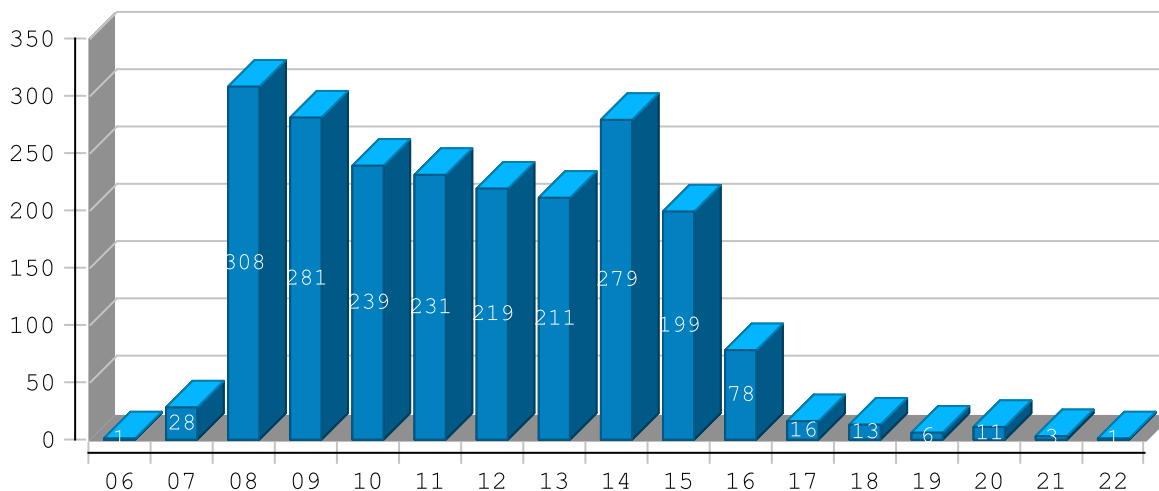


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

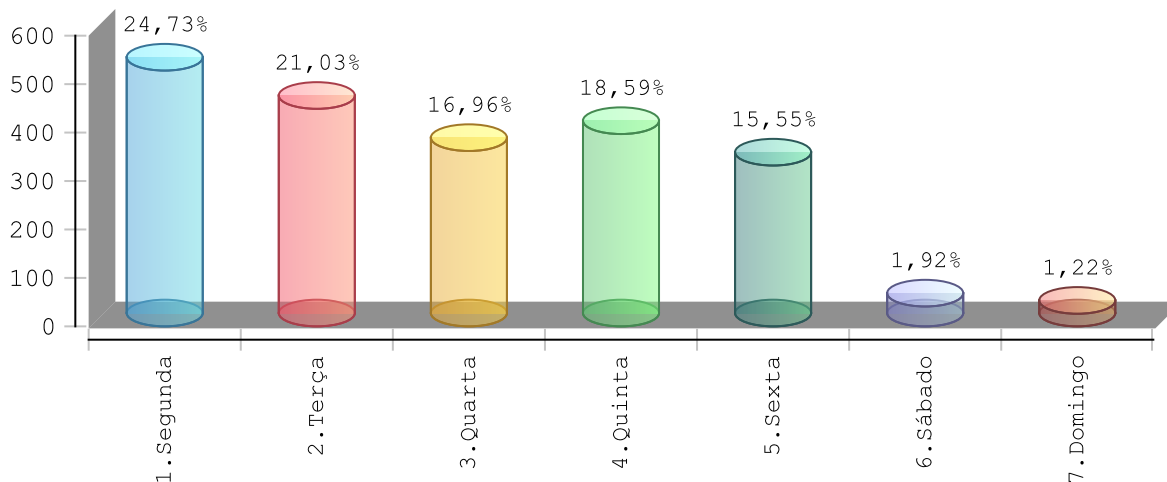


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

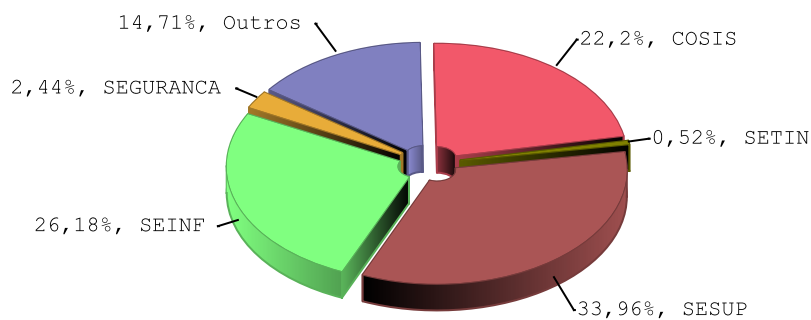


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

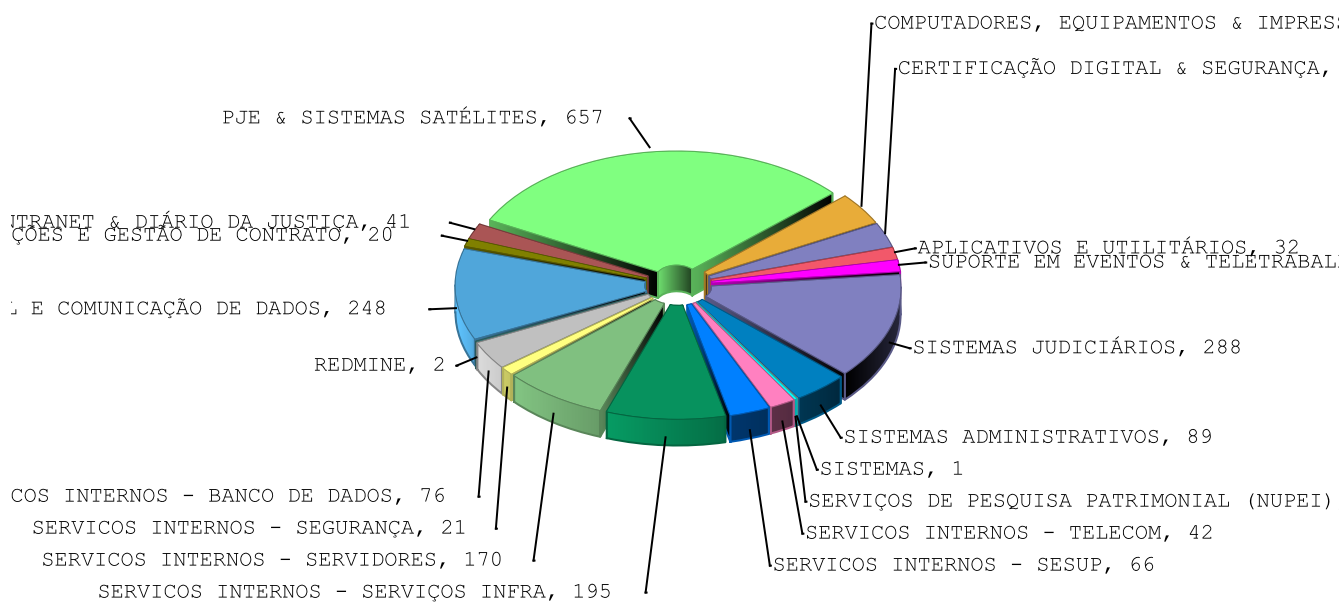


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SESUP	725	33,96%	724	33,91%	95,86%
SEINF	559	26,18%	556	26,04%	88,49%
COSIS	474	22,20%	467	21,87%	74,52%
OUTROS	314	14,71%	314	14,71%	93,31%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANCA	52	2,44%	52	2,44%	84,62%
SETIN	11	0,52%	11	0,52%	100,00%

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

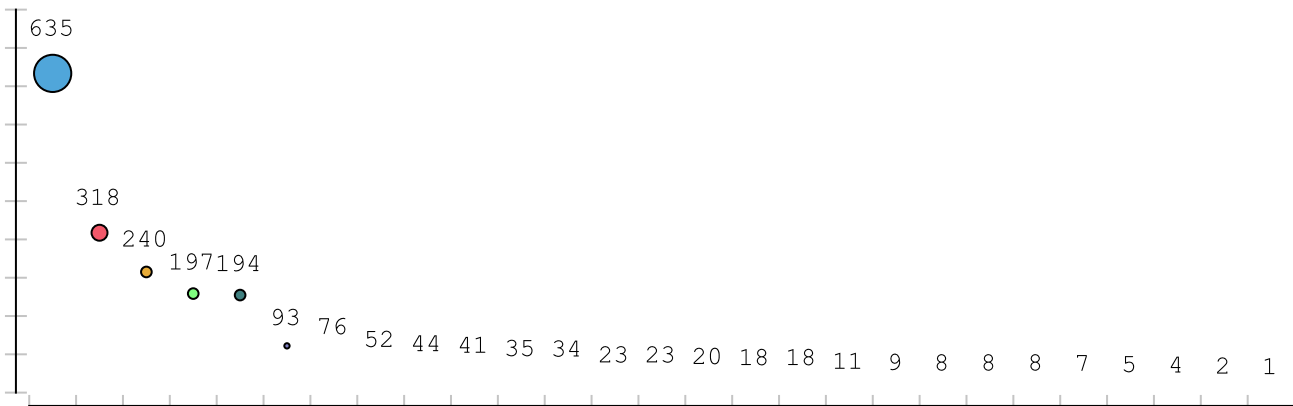


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	657	30,77%	657	100,00%	86,61%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	288	13,49%	286	99,31%	83,92%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	248	11,62%	246	99,19%	91,06%
SERVICOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	195	9,13%	193	98,97%	96,37%
SERVICOS INTERNOS - SERVIDORES	170	7,96%	168	98,82%	81,55%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	89	4,17%	87	97,75%	80,46%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	86	4,03%	86	100,00%	86,05%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	76	3,56%	76	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	66	3,09%	66	100,00%	93,94%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	66	3,09%	66	100,00%	98,48%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	42	1,97%	42	100,00%	92,86%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	41	1,92%	41	100,00%	82,93%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	32	1,50%	32	100,00%	100,00%
SUORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	31	1,45%	31	100,00%	96,77%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	21	0,98%	21	100,00%	90,48%
PROJETOS, AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÕES E GESTÃO DE CONTRATO	20	0,94%	20	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	4	0,19%	4	100,00%	100,00%
REDMINE	2	0,09%	1	50,00%	100,00%
SISTEMAS	1	0,05%	1	100,00%	0,00%

10. GRUPO RESOLVEDOR



- | | | |
|---|--|--|
| ■ CENTRAL DE SERVIÇOS | ■ SEGURANÇA | ■ SISTEMAS JUDICIÁRIOS |
| ■ SERVIÇOS INFRA | ■ TELECOM | ■ APOIO DO E-GESTÃO (N2) |
| ■ APOIO AO PJE (N2) | ■ APOIO DO PJE CALC (N2) | ■ EQUIPE SATÉLITES |
| ■ PJE (N3) | ■ GERENCIA DE ATIVOS | ■ GESTÃO DE CONTRATAÇÕES |
| ■ SERVIDORES | ■ ASSYST | ■ USUÁRIOS FINAIS |
| ■ APT | ■ SISTEMAS ADMINISTRATIVOS | ■ EQUIPE DE CAMPO |
| ■ BANCO DE DADOS | ■ SISTEMAS WEB | ■ OUTROS SERVIÇOS |

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	635	29,74%	635	100,00%	97,64%
SERVIÇOS INFRA	319	14,94%	318	99,69%	91,19%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APOIO AO PJE (N2)	240	11,24%	240	100,00%	98,33%
PJE (N3)	197	9,23%	197	100,00%	64,97%
SERVIDORES	196	9,18%	194	98,98%	82,99%
APT	93	4,36%	93	100,00%	82,80%
BANCO DE DADOS	76	3,56%	76	100,00%	100,00%
SEGURANÇA	52	2,44%	52	100,00%	84,62%
TELECOM	44	2,06%	44	100,00%	93,18%
APOIO DO PJE CALC (N2)	41	1,92%	41	100,00%	73,17%
GERENCIA DE ATIVOS	35	1,64%	35	100,00%	77,14%
ASSYST	34	1,59%	34	100,00%	97,06%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	27	1,26%	23	85,19%	43,48%
SISTEMAS WEB	23	1,08%	23	100,00%	73,91%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	21	0,98%	20	95,24%	75,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	18	0,84%	18	100,00%	72,22%
EQUIPE SATÉLITES	18	0,84%	18	100,00%	100,00%
GESTÃO DE CONTRATAÇÕES	11	0,52%	11	100,00%	100,00%
OUTROS SERVIÇOS	9	0,42%	8	88,89%	87,50%
PJE CALC (N3)	9	0,42%	8	88,89%	0,00%
USUÁRIOS FINAIS	9	0,42%	9	100,00%	100,00%
EQUIPE DE CAMPO	8	0,37%	8	100,00%	87,50%
GRUPO MACAPÁ	7	0,33%	7	100,00%	85,71%
GESTÃO DA SESUP	6	0,28%	5	83,33%	20,00%
SISTEMAS EXTERNOS	4	0,19%	4	100,00%	100,00%
APOIO A NUSIP (N2)	2	0,09%	2	100,00%	50,00%
GESTÃO DA COSIS	1	0,05%	1	100,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

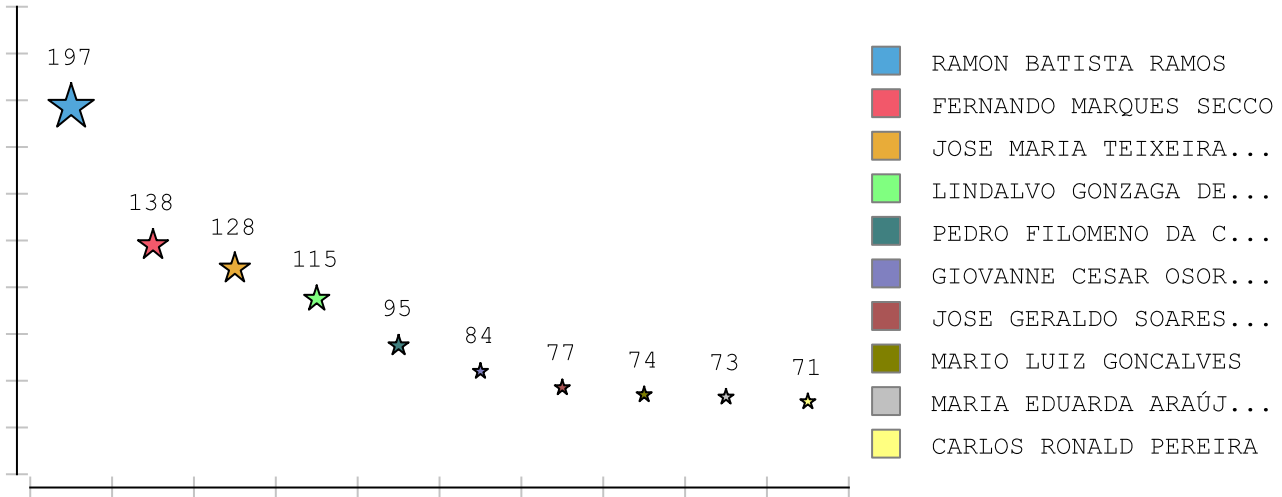
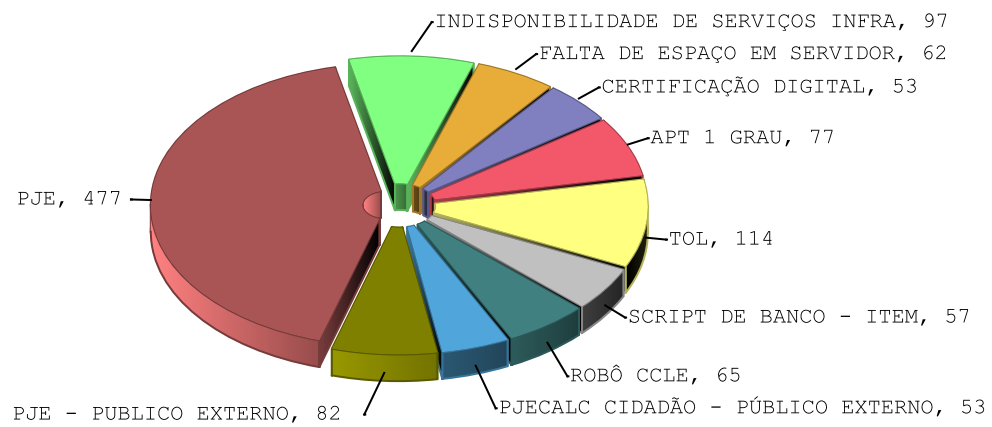


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	477	22,34%	477	100,00%	85,74%
Tarefas de processos	55	11,53%	55	100,00%	90,91%
Detalhes do processo	52	10,90%	52	100,00%	86,54%
Problemas no login	48	10,06%	48	100,00%	93,75%
Remessa	48	10,06%	48	100,00%	81,25%
Expedientes	36	7,55%	36	100,00%	83,33%
Problemas com configurações e cadastros	36	7,55%	36	100,00%	88,89%
Algo não funciona	35	7,34%	35	100,00%	82,86%
Outros	30	6,29%	30	100,00%	90,00%
Indisponibilidade	24	5,03%	24	100,00%	87,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	23	4,82%	23	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	17	3,56%	17	100,00%	94,12%
Pauta / Sessão de julgamento	11	2,31%	11	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	9	1,89%	9	100,00%	33,33%
Peticionamento e autuação	7	1,47%	7	100,00%	57,14%
Central de Mandados	6	1,26%	6	100,00%	33,33%
Editor de texto	6	1,26%	6	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	6	1,26%	6	100,00%	50,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	6	1,26%	6	100,00%	66,67%
Abertura por E-Mail	3	0,63%	3	100,00%	100,00%
Audiência	3	0,63%	3	100,00%	66,67%
Instalação	3	0,63%	3	100,00%	100,00%
MNI	3	0,63%	3	100,00%	33,33%
Agrupadores / Escaninho	2	0,42%	2	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,21%	1	100,00%	100,00%
Redistribuição	1	0,21%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOL	114	5,34%	114	100,00%	93,86%
Permissão de Acesso	35	30,70%	35	100,00%	97,14%
Erro	16	14,04%	16	100,00%	87,50%
Indisponibilidade	16	14,04%	16	100,00%	93,75%
Algo não funciona	11	9,65%	11	100,00%	81,82%
Orientação a usuários	11	9,65%	11	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	8	7,02%	8	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	5	4,39%	5	100,00%	80,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	5	4,39%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	1,75%	2	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	2	1,75%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	0,88%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,88%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	1	0,88%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	97	4,54%	97	100,00%	96,91%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	96	98,97%	96	100,00%	96,88%
Indisponibilidade do Servidor FS	1	1,03%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	82	3,84%	82	100,00%	92,68%
Peticionamento e autuação	29	35,37%	29	100,00%	100,00%
Problemas no login	15	18,29%	15	100,00%	86,67%
Problemas com configurações e cadastros	8	9,76%	8	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	7	8,54%	7	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	7	8,54%	7	100,00%	57,14%
Detalhes do processo	5	6,10%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	3,66%	3	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	3	3,66%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	2	2,44%	2	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	1	1,22%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,22%	1	100,00%	100,00%
Perito	1	1,22%	1	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	77	3,61%	77	100,00%	87,01%
Algo não funciona	63	81,82%	63	100,00%	88,89%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APT 1 GRAU	77	3,61%	77	100,00%	87,01%
Orientação ao Usuário	6	7,79%	6	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	5,19%	4	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	1,30%	1	100,00%	0,00%
Orientação a usuários	1	1,30%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	1,30%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	1,30%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	65	3,04%	65	100,00%	95,38%
Instalação/Configuração	36	55,38%	36	100,00%	97,22%
Algo não funciona	16	24,62%	16	100,00%	93,75%
Instalação do AutoCCLE	4	6,15%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	4,62%	3	100,00%	66,67%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	3,08%	2	100,00%	100,00%
Erro	1	1,54%	1	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	1,54%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	1,54%	1	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	1	1,54%	1	100,00%	100,00%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	62	2,90%	62	100,00%	98,39%
Pouco Espaço no Servidor FS	50	80,65%	50	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Drive H	10	16,13%	10	100,00%	90,00%
Pouco Espaço no Servidor AD	1	1,61%	1	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor PJE	1	1,61%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	57	2,67%	57	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	57	100,00%	57	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	53	2,48%	53	100,00%	92,45%
Solicitação de Certificado	24	45,28%	24	100,00%	83,33%
Algo não funciona	15	28,30%	15	100,00%	100,00%
Configuração do computador	6	11,32%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	7,55%	4	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	2	3,77%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	1	1,89%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	53	2,48%	52	98,11%	80,77%
Dúvidas e Sugestões	20	37,74%	20	100,00%	80,00%
Sistema com erro	16	30,19%	15	93,75%	86,67%
Erro de Cálculo	7	13,21%	7	100,00%	42,86%
Instalação	6	11,32%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	3,77%	2	100,00%	100,00%
Perito	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	51	2,39%	51	100,00%	90,20%
Algo não funciona	38	74,51%	38	100,00%	89,47%
Lentidão	5	9,80%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	4	7,84%	4	100,00%	75,00%
Não Liga	3	5,88%	3	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	1,96%	1	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	44	2,06%	44	100,00%	95,45%
Alterar Senha	17	38,64%	17	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	13	29,55%	13	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	9	20,45%	9	100,00%	88,89%
Criar Conta de Novo Usuário	3	6,82%	3	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	2,27%	1	100,00%	0,00%
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	42	1,97%	42	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	21	50,00%	21	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	5	11,90%	5	100,00%	100,00%
Configuração ou customização da Central de ajuda	4	9,52%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	7,14%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	7,14%	3	100,00%	100,00%
Atualização de Plugins e Tema do Wordpress da Central de Ajuda	2	4,76%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório da Central de Serviços	2	4,76%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário - Central de Ajuda	1	2,38%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	2,38%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIÇOS DE BACKUP	42	1,97%	42	100,00%	97,62%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	42	100,00%	42	100,00%	97,62%
MONITORAMENTO LINKS	41	1,92%	41	100,00%	92,68%
Comunicação Status Link	41	100,00%	41	100,00%	92,68%
AUTOCCLE	37	1,73%	37	100,00%	91,89%
Algo não funciona	11	29,73%	11	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	11	29,73%	11	100,00%	90,91%
Erro de Importação no AutoCCLE	7	18,92%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	5,41%	2	100,00%	0,00%
Problemas no Login	2	5,41%	2	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	37	1,73%	35	94,59%	94,29%
Grupos de Email	26	70,27%	25	96,15%	92,00%
Erro	4	10,81%	4	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	1	2,70%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,70%	0	0,00%	-
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	34	1,59%	34	100,00%	76,47%
INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	29	85,29%	29	100,00%	82,76%
INDISPONIBILIDADE PJE	5	14,71%	5	100,00%	40,00%
SIGEP ONLINE	34	1,59%	33	97,06%	96,97%
Abertura por E-Mail	15	44,12%	15	100,00%	100,00%
Problemas no Login	7	20,59%	7	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	17,65%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	11,76%	4	100,00%	75,00%
Alterar Senha	1	2,94%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SIGEP ONLINE	34	1,59%	33	97,06%	96,97%
Permissão para Publicação em Área do Portal	1	2,94%	0	0,00%	-
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	32	1,50%	31	96,88%	64,52%
Configuração	12	37,50%	12	100,00%	50,00%
Erro	10	31,25%	9	90,00%	77,78%
Deploy/Publicação de Sistemas	9	28,13%	9	100,00%	77,78%
Instalação de Servidor	1	3,13%	1	100,00%	0,00%
HIPERCONVERGENCIA	21	0,98%	21	100,00%	100,00%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	21	100,00%	21	100,00%	100,00%
SABB	21	0,98%	21	100,00%	100,00%
Acesso novo ou perfil	9	42,86%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	28,57%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	6	28,57%	6	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	21	0,98%	21	100,00%	95,24%
Algo não funciona	18	85,71%	18	100,00%	100,00%
Instalação	3	14,29%	3	100,00%	66,67%
DRIVE H:	20	0,94%	20	100,00%	90,00%
Concessão e Revogação de Acesso	12	60,00%	12	100,00%	100,00%
Erro	5	25,00%	5	100,00%	80,00%
Alteração de Configuração	2	10,00%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
AUD	19	0,89%	19	100,00%	84,21%
Instalação do AUD e VPN	7	36,84%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	26,32%	5	100,00%	80,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	10,53%	2	100,00%	50,00%
INFOSEG - Solicitação de nova senha	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	5,26%	1	100,00%	0,00%
Instalação de VPN	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	18	0,84%	18	100,00%	77,78%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	7	38,89%	7	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8	18	0,84%	18	100,00%	77,78%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	3	16,67%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	11,11%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	2	11,11%	2	100,00%	50,00%
Exclusão de Permissão de Publicação no Portal	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	5,56%	1	100,00%	0,00%
TRANSMISSÃO AO VIVO PELO YOUTUBE	17	0,80%	17	100,00%	64,71%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	10	58,82%	10	100,00%	40,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	7	41,18%	7	100,00%	100,00%
FIREWALL	16	0,75%	16	100,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	7	43,75%	7	100,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	6	37,50%	6	100,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de NAT	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
PROAD	16	0,75%	16	100,00%	62,50%
Problemas no Login	6	37,50%	6	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	4	25,00%	4	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	12,50%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	12,50%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	15	0,70%	15	100,00%	93,33%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	15	100,00%	15	100,00%	93,33%
GESTÃO DO CONHECIMENTO	15	0,70%	15	100,00%	100,00%
Inclusão de artigo na base de conhecimento	14	93,33%	14	100,00%	100,00%
Proceder revisão em conhecimento publicado	1	6,67%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TELETRABALHO	15	0,70%	15	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	15	100,00%	15	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	14	0,66%	12	85,71%	100,00%
Configuração	7	50,00%	5	71,43%	100,00%
Criar, Alterar e Excluir Unidade Organizacionais	6	42,86%	6	100,00%	100,00%
Erro	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	14	0,66%	13	92,86%	76,92%
Erro	7	50,00%	7	100,00%	85,71%
Instalação	4	28,57%	3	75,00%	66,67%
Configuração ou Ajuste	3	21,43%	3	100,00%	66,67%
DNS INTERNO	14	0,66%	14	100,00%	100,00%
Configuração	14	100,00%	14	100,00%	100,00%
JURISCALC	12	0,56%	12	100,00%	58,33%
Algo não funciona	11	91,67%	11	100,00%	54,55%
Problemas no Login	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	12	0,56%	12	100,00%	66,67%
Algo não funciona	8	66,67%	8	100,00%	75,00%
Não Liga	2	16,67%	2	100,00%	50,00%
Lentidão	1	8,33%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	12	0,56%	12	100,00%	66,67%
Configuração	9	75,00%	9	100,00%	55,56%
Erro	3	25,00%	3	100,00%	100,00%
AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE TI	11	0,52%	11	100,00%	100,00%
Esclarecimento Técnico Interno	7	63,64%	7	100,00%	100,00%
Cotação/Validação de um fornecedor ou produto	3	27,27%	3	100,00%	100,00%
Elaborar DOD (Documento de Oficialização de Demanda)	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	10	0,47%	10	100,00%	60,00%
Indisponibilidade	7	70,00%	7	100,00%	42,86%
Algo não funciona	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	10	0,47%	10	100,00%	90,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	50,00%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	40,00%	4	100,00%	75,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MALOTE DIGITAL	10	0,47%	10	100,00%	90,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	10	0,47%	10	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	6	60,00%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
VPN	10	0,47%	10	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	9	0,42%	9	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	9	100,00%	9	100,00%	100,00%
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	9	0,42%	9	100,00%	100,00%
Outras Tratativas de Contrato	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
Validação/Verificação de Serviços para emissão de Nota Fiscal	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Elaborar Termo de Recebimento Definitivo	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Termo de Recebimento Provisório	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	9	0,42%	9	100,00%	66,67%
Algo não funciona	5	55,56%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	33,33%	3	100,00%	0,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	8	0,37%	8	100,00%	100,00%
Instalação	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	8	0,37%	8	100,00%	25,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	7	87,50%	7	100,00%	14,29%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
HORUS	8	0,37%	8	100,00%	75,00%
Algo não funciona	6	75,00%	6	100,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
HORUS	8	0,37%	8	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
INTERNET	8	0,37%	8	100,00%	75,00%
Indisponibilidade	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	12,50%	1	100,00%	0,00%
Bloqueio de Usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	12,50%	1	100,00%	0,00%
Liberação de Sites Externos	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	8	0,37%	8	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Alteração de Lotação	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	8	0,37%	8	100,00%	87,50%
Algo não funciona	6	75,00%	6	100,00%	83,33%
Orientação ao Usuário	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	7	0,33%	7	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	7	100,00%	7	100,00%	100,00%
MENTORH	7	0,33%	7	100,00%	85,71%
Abertura por E-Mail	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	14,29%	1	100,00%	0,00%
VIRTUALIZAÇÃO	7	0,33%	7	100,00%	100,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	5	71,43%	5	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Criação de máquina virtual	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	6	0,28%	6	100,00%	83,33%
Orientação ao Usuário	5	83,33%	5	100,00%	80,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	6	0,28%	6	100,00%	83,33%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
IMPRESSORA	6	0,28%	6	100,00%	100,00%
Configuração	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PJE GERENCIAL	6	0,28%	6	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	50,00%	3	100,00%	66,67%
Solicitação de Acesso	3	50,00%	3	100,00%	66,67%
STORAGE	6	0,28%	6	100,00%	50,00%
Exclusão de volumes de dados	3	50,00%	3	100,00%	0,00%
Erro	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Configuração	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
ATIVIDADE TÉCNICA INTERNA - SESUP	5	0,23%	5	100,00%	80,00%
Reunião Técnica de Alinhamento	5	100,00%	5	100,00%	80,00%
GEPLANS	5	0,23%	5	100,00%	80,00%
Indisponibilidade	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	5	0,23%	5	100,00%	80,00%
Orientação ao Usuário	5	100,00%	5	100,00%	80,00%
EGESTÃO	4	0,19%	4	100,00%	50,00%
Informar inconsistência	4	100,00%	4	100,00%	50,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	4	0,19%	4	100,00%	50,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	50,00%
MED-ODONTO	4	0,19%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
MONITOR	4	0,19%	4	100,00%	100,00%
Não Liga	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	4	0,19%	4	100,00%	50,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	3	75,00%	3	100,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MONITORAMENTO ZABBIX	4	0,19%	4	100,00%	50,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
PJE-CALC	4	0,19%	4	100,00%	50,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	66,67%
Erro	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
SGRH	4	0,19%	3	75,00%	0,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	0	0,00%	-
SITE DO PAS	4	0,19%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Site do PAS - Atualização de Versão	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Suspeita de máquina infectada	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
DEJT	3	0,14%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
EREVISTA	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
INFOSEG	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
INFOSEG - Solicitação de nova senha	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	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	%	%
JTE - PUBLICO EXTERNO	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SCMP	3	0,14%	3	100,00%	33,33%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Configuração	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	3	0,14%	3	100,00%	100,00%
Instalação	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
BANEX	2	0,09%	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%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	2	0,09%	2	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	2	0,09%	2	100,00%	50,00%
Abertura por E-Mail	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
CNDT - PUBLICO EXTERNO	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	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	%	%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	2	0,09%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	2	100,00%	1	50,00%	0,00%
GESTÃO DA SEGURANÇA	2	0,09%	2	100,00%	0,00%
Criação ou Atualização de Projeto de Segurança	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Divulgação de Política de Segurança da Informação	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DE ATIVOS	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Comunicados sobre o PJe	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	2	0,09%	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%
REDMINE	2	0,09%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Reparo de Computador - DATEN	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
SALACOFRE	2	0,09%	2	100,00%	50,00%
Defeito	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	2	0,09%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
APT 2 GRAU	1	0,05%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
APT PLUS	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ARISP	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONNECTIVIDADE SOCIAL	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CRIAÇÃO DE ARTE DIGITAL	1	0,05%	1	100,00%	0,00%
Criação de Arte Digital	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	%	%
DEPOSITO JUDICIAL (PROCESSOS FÍSICO) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DHCP	1	0,05%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GARIMPO	1	0,05%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
OFFICE - VISUALIZADOR FREE	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIO TÉCNICO - TELECOM	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Parecer Técnico - Simples	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Solicitar reparo de notebook HP em garantia	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
STD	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Agendar Substituição de Notebook	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

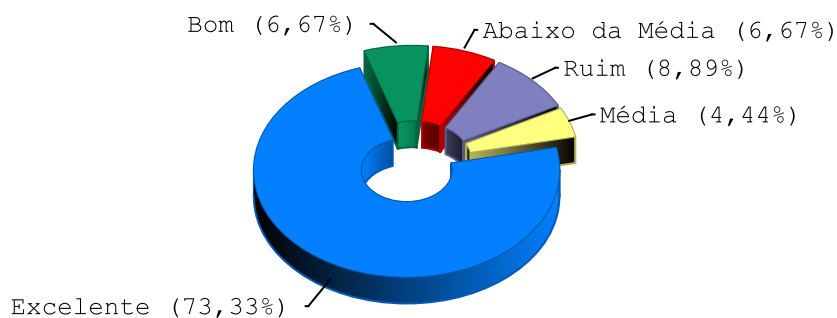
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TPA	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	2047
PESQUISAS RESPONDIDAS	45
%	2,20%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	33
Bom	3
Média	2
Abaixo da Média	3
Ruim	4



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
31372	MARIA BERNADETTE GOMES LOBATO	01/06/20	COMPUTADOR	EXCELENTE	Como sempre vocês da SETIN são nossos anjos da guarda. Resolvem tudo e forma rápida e eficaz. Giovanne sempre muito atencioso, rápido e eficiente. Obrigada Giovanne. Obrigada SETIN.
31430	GADYTANA PAMYLA MARTINS MACHADO	02/06/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	ABAIXO DA MÉDIA	O chamado não foi resolvido.
31434	GADYTANA PAMYLA MARTINS MACHADO	02/06/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	RUIM	NAO RESOLVE O PROBLEMAAAAAA
31626	RENATO ANDRÉ LOUZADA QUEMEL	05/06/20	TOL	EXCELENTE	Fabricio muito obrigado pelo pronto atendimento.
S40010	CLÁUDIA MOISES PAES	08/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	obrigada. ajudou muito.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S40036	CLAUDIO GONÇALVES JUNIOR	08/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	BOM	OBRIGADO, MINHA DÚVIDA FOI SANADA COM PRONTIDÃO
31721	MARIA DE NAZARE DE ALMEIDA TRINDADE	09/06/20	STD	EXCELENTE	satisfeita com a vontade e desempenho do servidor, que conseguiu com êxito solucionar o problema
S40196	SERGIO ODAIR PERGUER	15/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	A resposta foi bastante rápida e objetiva.
31525	CARLOS ROBERTO GRUEL	15/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Bom dia agradeço a atenção dispensada ao meu chamado.Fiquei bastante satisfeito Grato
S40243	MARIA ESTER SANTOS BARROS	16/06/20	AUD	EXCELENTE	Como sempre, a turma da SETIN tem dado um show de atendimento. Obrigada!
31295	FRANCISCO ALBERTO MACHADO	16/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	MÉDIA	Volta ao assunto da correção monetária, talvez por desconhecer o modo de trabalhar com ela.Estou remetendo através de e-mail(por não haver suporte neste local; >>Tabelas oferecidas pelo Sistema >>Procedimento adotado >>Relatório do processo >>O processo é 0000097-15.2016.5.09.(criado para exemplo)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
31971	DELIANE FELIX DE ARAUJO PAULINO	17/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	RUIM	Não resolveu meu problema! Aparenta que sequer leram com a atenção meu questionamento! Eu informei que a versão do sistema que instalei é 2.5.6 (atual) e pedem para u verificar se a minha é esta?? Será se verificaram o arquivo anexo? Por favor, me ajudem a resolver!
31951	ELAINE VARIZ DE OLIVEIRA	17/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	RUIM	Continua não funcionando.
32010	PAULO VINICIUS NASCIMENTO SANTOS DE CARVALHO	17/06/20	SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	EXCELENTE	Atendimento ágil!
32016	MARIA DE NAZARE DE ALMEIDA TRINDADE	17/06/20	PROAD	EXCELENTE	fui muito bem orientada e acompanhada pelo servidor através do Team Viewer
32125	DOUGLAS DE OLIVEIRA COSTA	19/06/20	APT 1 GRAU	EXCELENTE	JAQUELINE DO NASCIMENTO BRITO foi muito atenciosa e rápida para solução do problema.
S40467	CECILIA VILLELA AMARAL DE PAIVA	19/06/20	APT 1 GRAU	EXCELENTE	Atendente extremamente prestativa, tudo resolvido rapidamente.
S40466	CECILIA VILLELA AMARAL DE PAIVA	19/06/20	DRIVE H:	EXCELENTE	Atendimento rápido e extremamente prestativa.
32412	DANIEL CARLOS PIRES FARIAS	25/06/20	PJE	EXCELENTE	resolução do problema com eficiência.
32453	FRANCISCO GERALDO ALVES DA SILVA	26/06/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Valeu pelo o pronto atendimento!
S40127	CLAUDIO GONÇALVES JUNIOR	26/06/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Embora discorde da metodologia adotada.