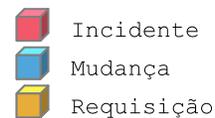
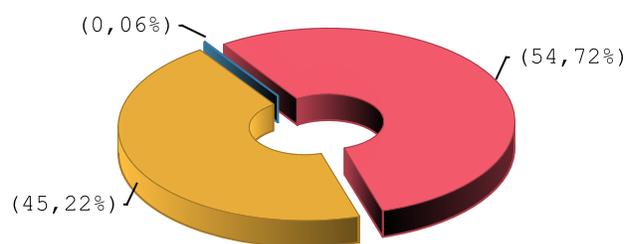
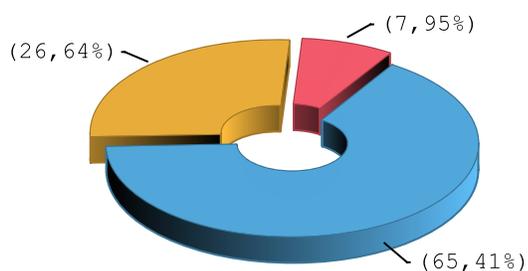


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE SETEMBRO DE 2020

DATA FINAL: 30 DE SETEMBRO DE 2020

1. VOLUME DE CHAMADOS



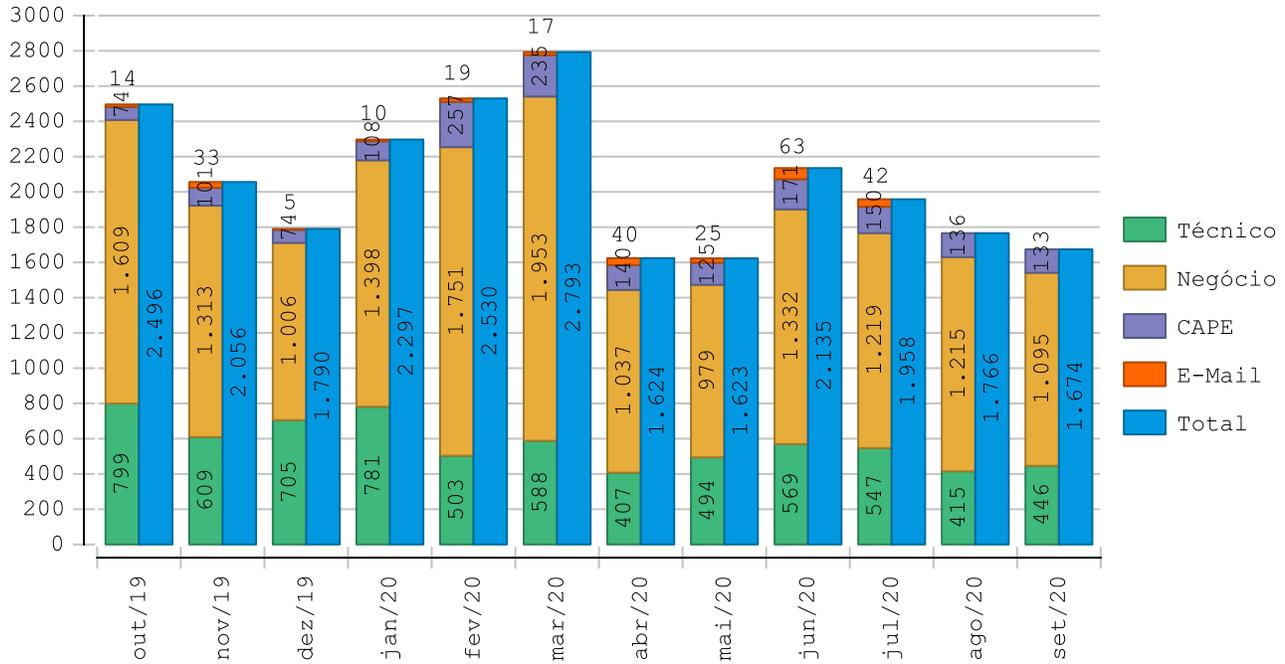
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	1674	100,00%	1612	96,30%	89,83%
NEGÓCIO	1095	65,41%	1046	95,53%	89,20%
INCIDENTE	686	62,65%	656	95,63%	90,55%
REQUISIÇÃO	409	37,35%	390	95,35%	86,92%
TÉCNICO	446	26,64%	443	99,33%	90,97%
INCIDENTE	142	31,84%	140	98,59%	95,00%
MUDANÇA	1	0,22%	1	100,00%	100,00%
REQUISIÇÃO	303	67,94%	302	99,67%	89,07%
CAPE	133	7,95%	123	92,48%	91,06%
INCIDENTE	88	66,17%	85	96,59%	92,94%
REQUISIÇÃO	45	33,83%	38	84,44%	86,84%

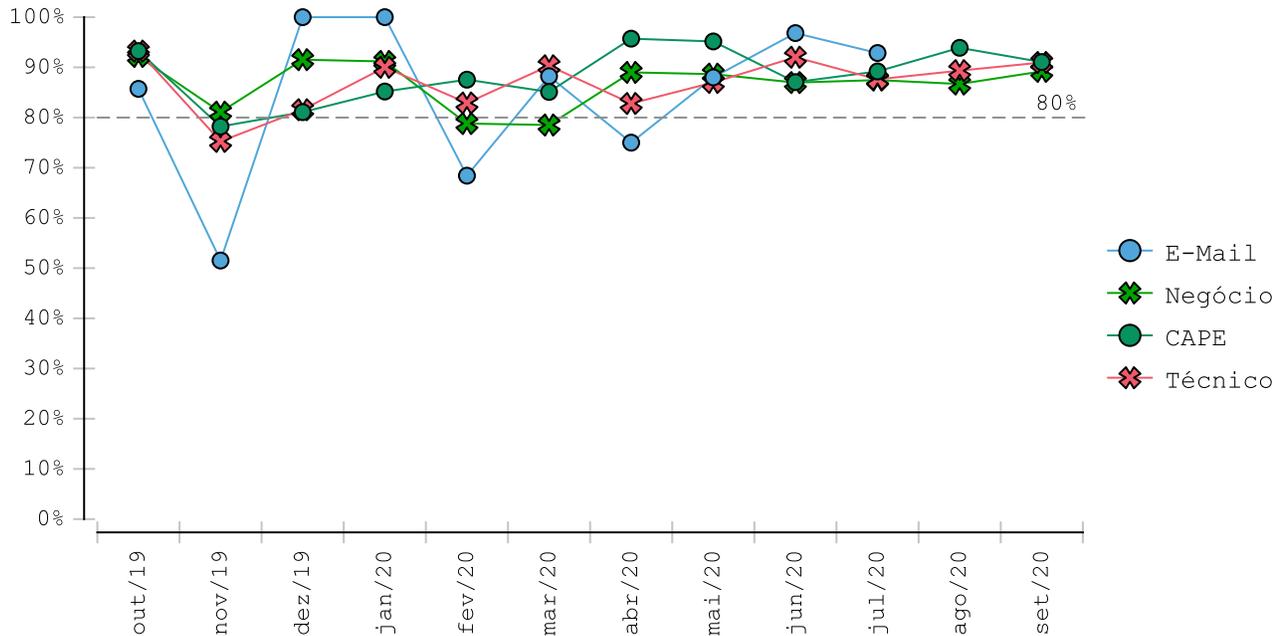
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

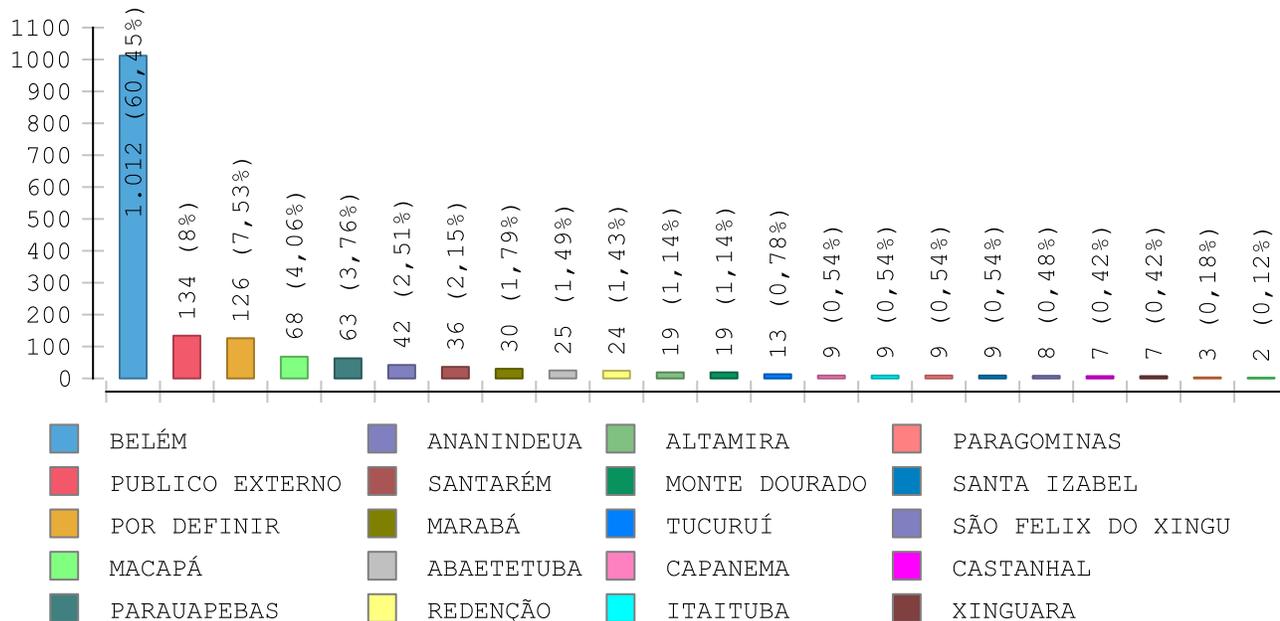


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

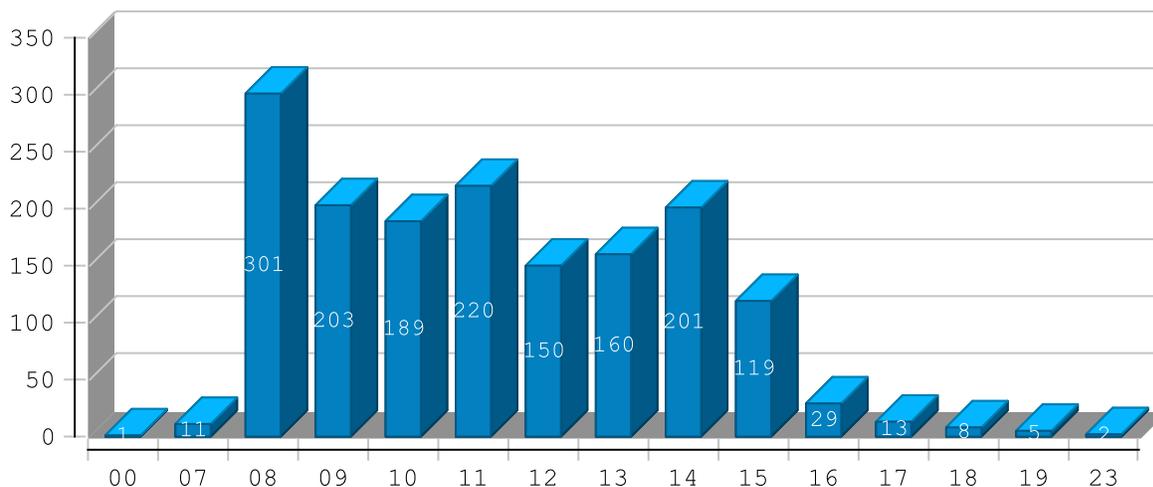


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

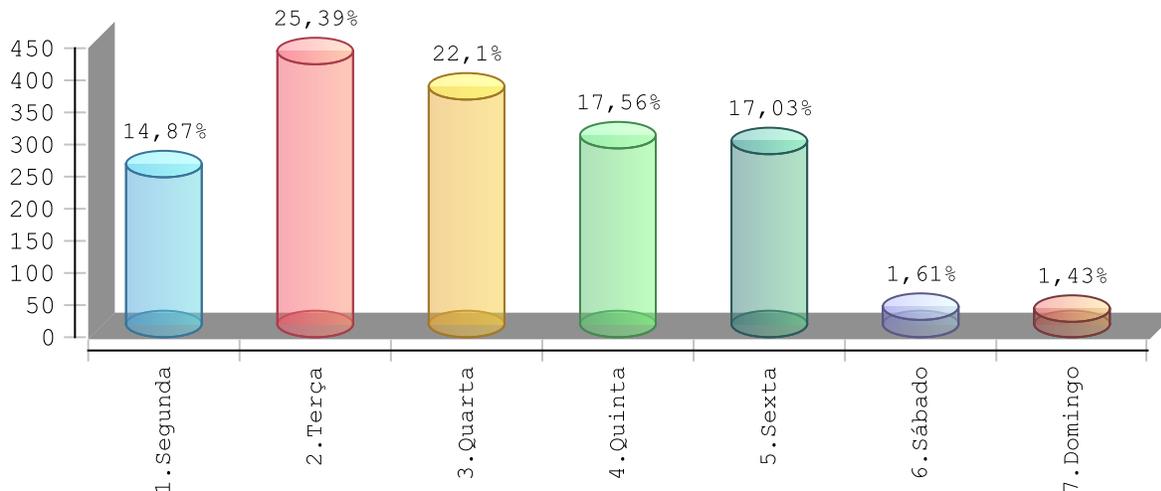


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

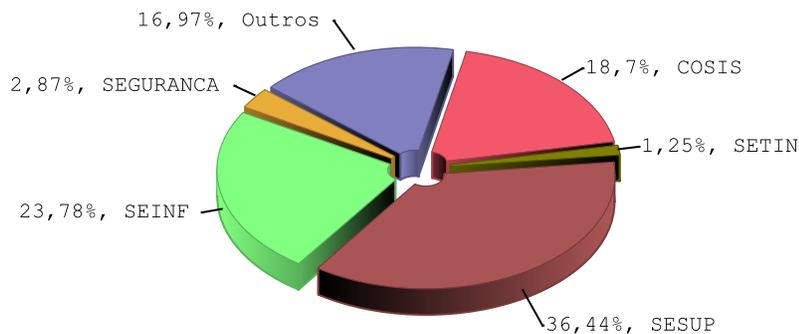


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

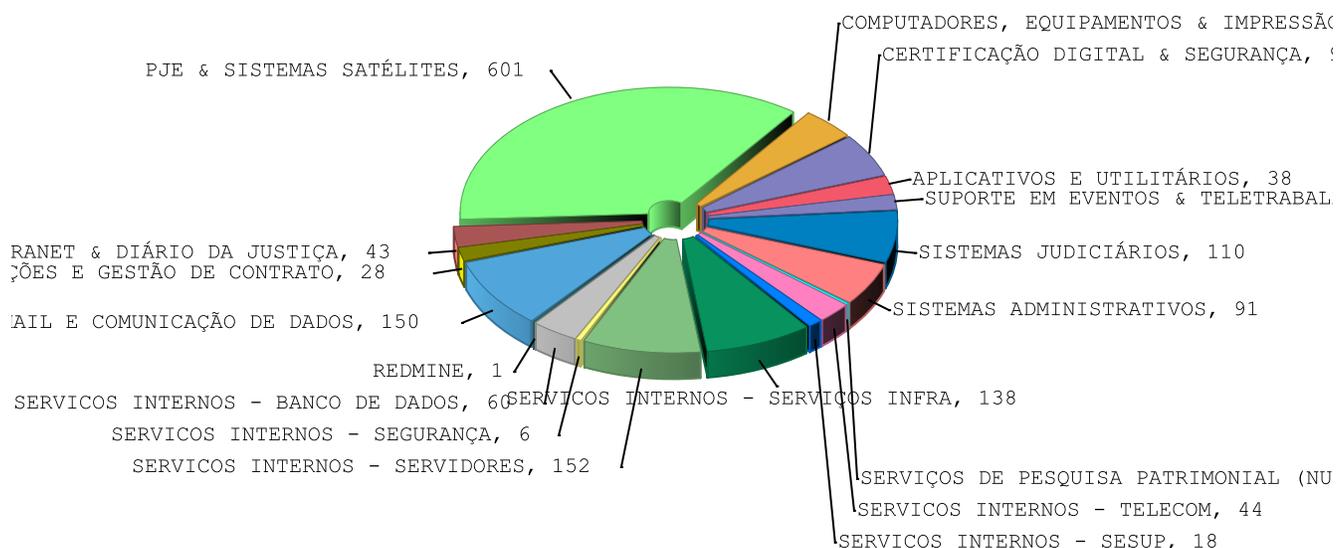


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SESUP	610	36,44%	599	35,78%	95,83%
SEINF	398	23,78%	393	23,48%	87,79%
COSIS	313	18,70%	295	17,62%	78,98%
OUTROS	284	16,97%	263	15,71%	94,30%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANÇA	48	2,87%	41	2,45%	65,85%
SETIN	21	1,25%	21	1,25%	100,00%

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

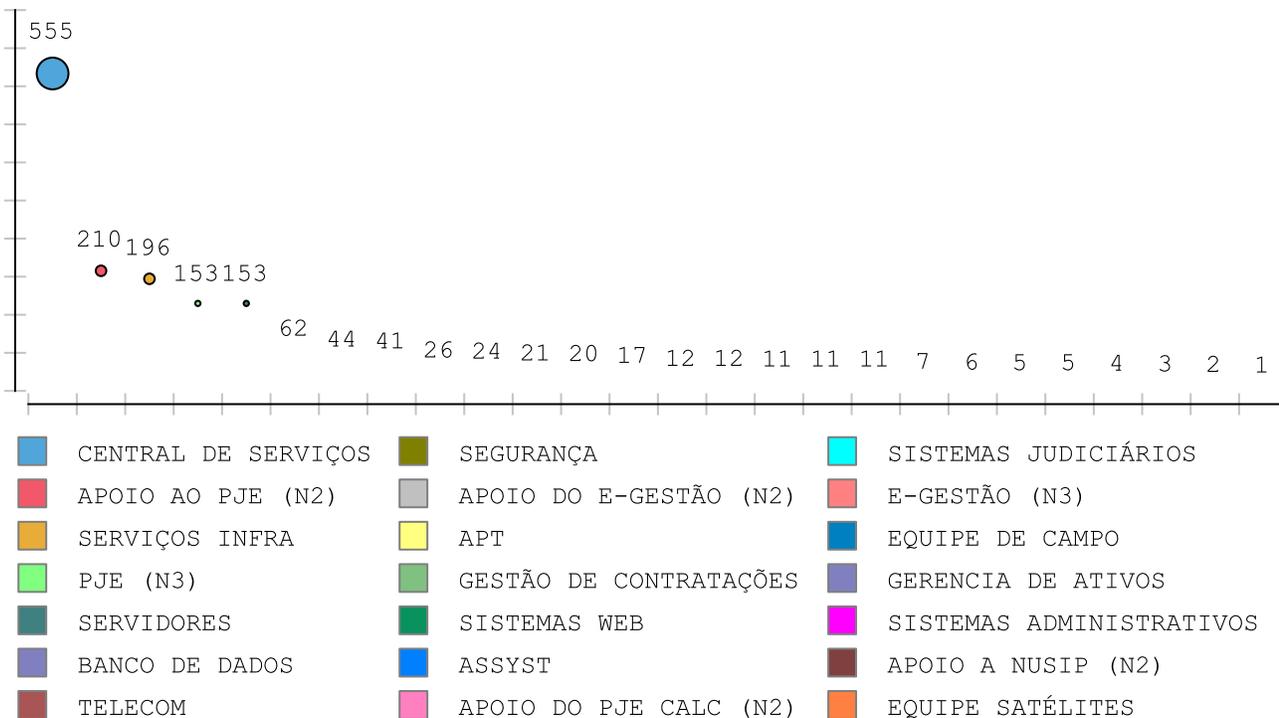


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	601	35,90%	587	97,67%	89,78%
SERVICOS INTERNOS - SERVIDORES	152	9,08%	150	98,68%	81,33%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	150	8,96%	146	97,33%	94,52%
SERVICOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	138	8,24%	137	99,28%	96,35%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	110	6,57%	90	81,82%	77,78%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	92	5,50%	82	89,13%	82,93%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	91	5,44%	86	94,51%	95,35%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	68	4,06%	64	94,12%	92,19%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	60	3,58%	60	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	44	2,63%	44	100,00%	84,09%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	43	2,57%	41	95,35%	75,61%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	38	2,27%	38	100,00%	97,37%
SUORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	31	1,85%	31	100,00%	93,55%
PROJETOS, AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÕES E GESTÃO DE CONTRATO	28	1,67%	28	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	18	1,08%	18	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	6	0,36%	6	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
REDMINE	1	0,06%	1	100,00%	100,00%

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	562	33,57%	555	98,75%	96,22%
APOIO AO PJE (N2)	214	12,78%	210	98,13%	96,67%
SERVIÇOS INFRA	199	11,89%	196	98,49%	93,88%
PJE (N3)	160	9,56%	153	95,63%	75,16%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIDORES	155	9,26%	153	98,71%	81,05%
BANCO DE DADOS	62	3,70%	62	100,00%	100,00%
SEGURANÇA	48	2,87%	41	85,42%	65,85%
TELECOM	44	2,63%	44	100,00%	84,09%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	31	1,85%	26	83,87%	80,77%
APT	25	1,49%	24	96,00%	95,83%
APOIO DO PJE CALC (N2)	22	1,31%	12	54,55%	75,00%
SISTEMAS WEB	22	1,31%	20	90,91%	65,00%
GESTÃO DE CONTRATAÇÕES	21	1,25%	21	100,00%	100,00%
ASSYST	17	1,02%	17	100,00%	100,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	16	0,96%	12	75,00%	75,00%
GERENCIA DE ATIVOS	15	0,90%	11	73,33%	72,73%
E-GESTÃO (N3)	11	0,66%	11	100,00%	0,00%
EQUIPE DE CAMPO	11	0,66%	11	100,00%	90,91%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	10	0,60%	7	70,00%	85,71%
APOIO A NUSIP (N2)	7	0,42%	6	85,71%	100,00%
EQUIPE SATÉLITES	5	0,30%	5	100,00%	80,00%
GRUPO MACAPÁ	5	0,30%	5	100,00%	100,00%
SISTEMAS EXTERNOS	4	0,24%	3	75,00%	100,00%
USUÁRIOS FINAIS	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
GESTÃO DE PROJETOS	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
OUTROS SERVIÇOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
PJE CALC (N3)	1	0,06%	0	0,00%	-

PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

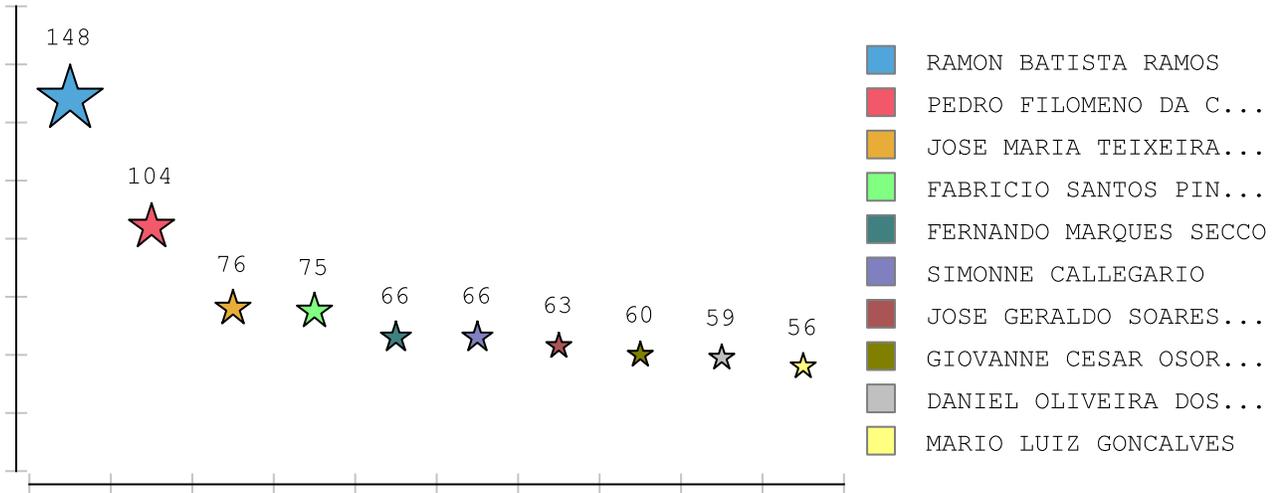
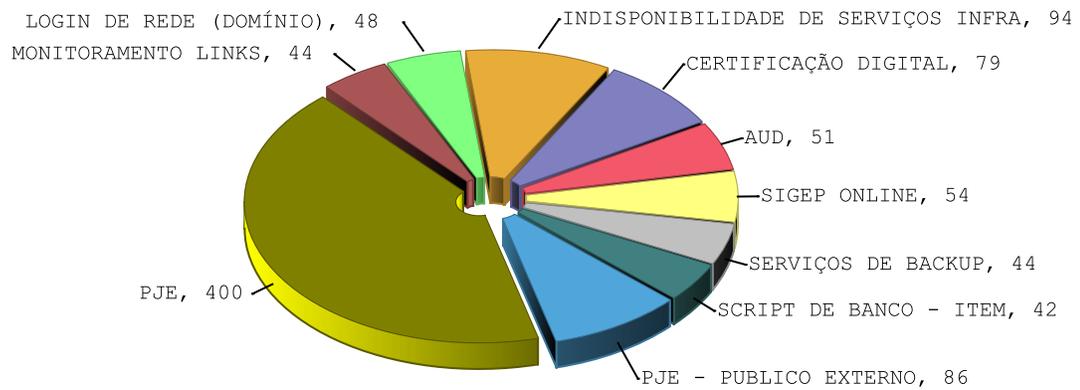


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	400	23,89%	388	97,00%	90,21%
Detalhes do processo	76	19,00%	74	97,37%	82,43%
Remessa	58	14,50%	57	98,28%	92,98%
Tarefas de processos	50	12,50%	48	96,00%	87,50%
Outros	35	8,75%	34	97,14%	94,12%
Problemas no login	32	8,00%	32	100,00%	96,88%
Indisponibilidade	31	7,75%	30	96,77%	90,00%
Central de Mandados	19	4,75%	16	84,21%	100,00%
Expedientes	16	4,00%	15	93,75%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	13	3,25%	13	100,00%	100,00%
Algo não funciona	10	2,50%	10	100,00%	80,00%
Pauta / Sessão de julgamento	10	2,50%	9	90,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	9	2,25%	9	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	7	1,75%	7	100,00%	85,71%
Levantamento de informação	6	1,50%	6	100,00%	50,00%
Petitionamento e autuação	6	1,50%	6	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	5	1,25%	5	100,00%	80,00%
Configurações e cadastros	5	1,25%	5	100,00%	100,00%
Audiência	4	1,00%	4	100,00%	75,00%
Redistribuição	4	1,00%	4	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	2	0,50%	2	100,00%	100,00%
BNDT	1	0,25%	1	100,00%	0,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	0,25%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	94	5,62%	94	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	89	94,68%	89	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor FS	5	5,32%	5	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	86	5,14%	85	98,84%	92,94%
Petitionamento e autuação	34	39,53%	33	97,06%	96,97%
Problemas com configurações e cadastros	11	12,79%	11	100,00%	100,00%
Problemas no login	10	11,63%	10	100,00%	90,00%
Configuração e cadastros	8	9,30%	8	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	7	8,14%	7	100,00%	85,71%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE - PUBLICO EXTERNO	86	5,14%	85	98,84%	92,94%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	4,65%	4	100,00%	75,00%
Advogado/Procurador	3	3,49%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	3,49%	3	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	2	2,33%	2	100,00%	50,00%
Perito e perícias	2	2,33%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	1	1,16%	1	100,00%	100,00%
Perito	1	1,16%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	79	4,72%	69	87,34%	81,16%
Solicitação de Certificado	33	41,77%	25	75,76%	60,00%
Algo não funciona	21	26,58%	20	95,24%	95,00%
Orientação ao Usuário	17	21,52%	16	94,12%	87,50%
Configuração do computador	8	10,13%	8	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	54	3,23%	52	96,30%	98,08%
Acesso (usuário novo ou perfil)	33	61,11%	31	93,94%	100,00%
Problemas no Login	17	31,48%	17	100,00%	94,12%
Algo não funciona	2	3,70%	2	100,00%	100,00%
Erro	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
AUD	51	3,05%	51	100,00%	78,43%
Algo não funciona	22	43,14%	22	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	18	35,29%	18	100,00%	61,11%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	7,84%	4	100,00%	50,00%
Instalação de VPN	2	3,92%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	3,92%	2	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	1,96%	1	100,00%	0,00%
Permissão de Acesso	1	1,96%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	1,96%	1	100,00%	0,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	48	2,87%	47	97,92%	95,74%
Alterar Senha	24	50,00%	24	100,00%	95,83%
Problemas no Acesso	16	33,33%	15	93,75%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	3	6,25%	3	100,00%	66,67%
Erro	1	2,08%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	48	2,87%	47	97,92%	95,74%
Reportar falha na relação de confiança	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	44	2,63%	44	100,00%	84,09%
Comunicação Status Link	44	100,00%	44	100,00%	84,09%
SERVIÇOS DE BACKUP	44	2,63%	43	97,73%	88,37%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	44	100,00%	43	97,73%	88,37%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	42	2,51%	42	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	42	100,00%	42	100,00%	100,00%
TOL	41	2,45%	41	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	14	34,15%	14	100,00%	100,00%
Erro	10	24,39%	10	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	5	12,20%	5	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	4	9,76%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	7,32%	3	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	2	4,88%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
Conceder Permissões	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO	40	2,39%	40	100,00%	95,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	39	97,50%	39	100,00%	94,87%
Erro	1	2,50%	1	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	38	2,27%	35	92,11%	85,71%
Algo não funciona	26	68,42%	24	92,31%	91,67%
Orientação ao usuário	7	18,42%	6	85,71%	66,67%
Lentidão	4	10,53%	4	100,00%	75,00%
Não Liga	1	2,63%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	32	1,91%	32	100,00%	96,88%
Algo não funciona	24	75,00%	24	100,00%	95,83%
Orientação ao usuário	5	15,63%	5	100,00%	100,00%
Instalação	2	6,25%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	3,13%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
E-MAIL CORPORATIVO	29	1,73%	27	93,10%	88,89%
Alterar Senha	9	31,03%	9	100,00%	88,89%
Grupos de Email	9	31,03%	9	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	3	10,34%	3	100,00%	66,67%
Análise de Email suspeito	2	6,90%	2	100,00%	50,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	2	6,90%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	3,45%	0	0,00%	-
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	27	1,61%	26	96,30%	96,15%
Pouco Espaço no Servidor FS	16	59,26%	16	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Drive H	8	29,63%	7	87,50%	85,71%
Pouco Espaço no Servidor PJE	3	11,11%	3	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	27	1,61%	18	66,67%	83,33%
Dúvidas e Sugestões	14	51,85%	7	50,00%	57,14%
Sistema com erro	6	22,22%	6	100,00%	100,00%
Instalação	4	14,81%	4	100,00%	100,00%
Erro de Cálculo	2	7,41%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	3,70%	0	0,00%	-
PORTAL TRT8	24	1,43%	22	91,67%	68,18%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	12	50,00%	11	91,67%	81,82%
Permissão para Publicação em Área do Portal	6	25,00%	6	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	3	12,50%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	8,33%	1	50,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	4,17%	1	100,00%	0,00%
HIPERCONVERGENCIA	22	1,31%	22	100,00%	100,00%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	22	100,00%	22	100,00%	100,00%
AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE TI	21	1,25%	21	100,00%	100,00%
Esclarecimento Técnico Interno	7	33,33%	7	100,00%	100,00%
Esclarecimento de Pregão solicitado pela COLIC	6	28,57%	6	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE TI	21	1,25%	21	100,00%	100,00%
Confecção de Especificação Técnica	2	9,52%	2	100,00%	100,00%
Confecção de TR (Termo de Referência)	2	9,52%	2	100,00%	100,00%
Elaborar AR - (Análise de Riscos)	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Elaborar AVC (Análise de Viabilidade da Contratação)	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Elaborar EC (Estratégia da Contratação)	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Elaborar SC (Sustentação da Contratação)	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	16	0,96%	16	100,00%	68,75%
Configuração	8	50,00%	8	100,00%	75,00%
Erro	7	43,75%	7	100,00%	57,14%
Deploy/Publicação de Sistemas	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
APT 2 GRAU	15	0,90%	15	100,00%	26,67%
Algo não funciona	15	100,00%	15	100,00%	26,67%
IMPRESSORA	15	0,90%	15	100,00%	100,00%
Instalação	6	40,00%	6	100,00%	100,00%
Configuração	4	26,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	20,00%	3	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
TELETRABALHO	15	0,90%	15	100,00%	86,67%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	15	100,00%	15	100,00%	86,67%
APT 1 GRAU	13	0,78%	13	100,00%	100,00%
Algo não funciona	7	53,85%	7	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	46,15%	6	100,00%	100,00%
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	12	0,72%	12	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	9	75,00%	9	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório da Central de Serviços	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
VPN	12	0,72%	12	100,00%	91,67%
Algo Não Funciona	9	75,00%	9	100,00%	88,89%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
VPN	12	0,72%	12	100,00%	91,67%
Instalação do AUD e VPN	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	11	0,66%	10	90,91%	30,00%
Configuração ou Ajuste	7	63,64%	7	100,00%	28,57%
Instalação	3	27,27%	3	100,00%	33,33%
Erro	1	9,09%	0	0,00%	-
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	11	0,66%	11	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	11	100,00%	11	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	11	0,66%	11	100,00%	81,82%
Configuração	11	100,00%	11	100,00%	81,82%
PROAD	11	0,66%	10	90,91%	90,00%
Algo não funciona	5	45,45%	5	100,00%	80,00%
Orientação ao Usuário	3	27,27%	2	66,67%	100,00%
Problemas no Login	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	10	0,60%	8	80,00%	62,50%
Algo não funciona	6	60,00%	5	83,33%	60,00%
Orientação ao Usuário	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	10,00%	0	0,00%	-
Grupos de Email	1	10,00%	1	100,00%	0,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	10	0,60%	10	100,00%	70,00%
INDISPONIBILIDADE PJE	10	100,00%	10	100,00%	70,00%
SGRH	10	0,60%	9	90,00%	100,00%
Algo não funciona	10	100,00%	9	90,00%	100,00%
DRIVE H:	9	0,54%	9	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Erro	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Alteração de Configuração	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	9	0,54%	9	100,00%	88,89%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	22,22%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTRANET	9	0,54%	9	100,00%	88,89%
Orientação ao Usuário	2	22,22%	2	100,00%	50,00%
Alteração de Lotação	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	9	0,54%	8	88,89%	87,50%
Algo não funciona	4	44,44%	3	75,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	9	0,54%	9	100,00%	88,89%
Orientação ao Usuário	8	88,89%	8	100,00%	87,50%
Algo não funciona	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	8	0,48%	8	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	8	100,00%	8	100,00%	100,00%
DEJT	8	0,48%	8	100,00%	75,00%
Algo não funciona	5	62,50%	5	100,00%	60,00%
Problemas no Login	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Expedientes	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
SABB	8	0,48%	8	100,00%	87,50%
Algo não funciona	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
Acesso novo ou perfil	2	25,00%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
TRANSMISSÃO AO VIVO PELO YOUTUBE	8	0,48%	8	100,00%	75,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	7	87,50%	7	100,00%	71,43%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	7	0,42%	7	100,00%	85,71%
Algo não funciona	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	2	28,57%	2	100,00%	50,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	14,29%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
AUTOCCLE	7	0,42%	7	100,00%	85,71%
Problemas no Login	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
HORUS	7	0,42%	3	42,86%	33,33%
Algo não funciona	7	100,00%	3	42,86%	33,33%
OUTROS DISPOSITIVOS	7	0,42%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	4	57,14%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	6	0,36%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
EREMESSA	6	0,36%	5	83,33%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	6	100,00%	5	83,33%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	6	0,36%	6	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	6	100,00%	6	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	6	0,36%	6	100,00%	83,33%
Algo não funciona	4	66,67%	4	100,00%	75,00%
Instalar corretor ortográfico	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	5	0,30%	5	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	5	0,30%	5	100,00%	100,00%
Ateste de Nota Fiscal	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Elaborar Termo de Recebimento Definitivo	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Outras Tratativas de Contrato	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Termo de Recebimento Provisório	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Validação/Verificação de Serviços para emissão de Nota Fiscal	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	5	0,30%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	20,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MOZILLA FIREFOX	5	0,30%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
OUTROS	5	0,30%	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%
ACTIVE DIRECTORY	4	0,24%	4	100,00%	75,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	75,00%
ATIVIDADE TÉCNICA INTERNA - SESUP	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Reunião Técnica de Alinhamento	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Instalação	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA DE PROCESSOS (AUTOS FÍSICOS) - PUBLICO EXTERNO	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	4	0,24%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	3	75,00%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
EGESTÃO	4	0,24%	3	75,00%	100,00%
Informar inconsistência	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
FIREWALL	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de NAT	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
MONITOR	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MONITOR	4	0,24%	4	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	4	0,24%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	2	66,67%	100,00%
Lentidão	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
STORAGE	4	0,24%	4	100,00%	25,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	25,00%
ACESSO À REDE	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
BANEX	3	0,18%	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%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
INTERNET	3	0,18%	2	66,67%	100,00%
Indisponibilidade	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
MENTORH	3	0,18%	2	66,67%	50,00%
Direito de Gestor no MENTORH	1	33,33%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	3	0,18%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Instalação/Configuração	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SAJ (ALOCAÇÃO DE JUÍZES)	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	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	%	%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	3	0,18%	3	100,00%	33,33%
Erro	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Exclusão de Servidor	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Instalação de Servidor	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Proceder Alteração no Catálogo de Serviços do ASSYST de um serviço específico (interno SESUP)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,12%	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%
EVENTOS EXTERNOS	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
JURISCALC	2	0,12%	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%
MONITORAMENTO ZABBIX	2	0,12%	2	100,00%	50,00%
Excluir Serviço ou Servidor do Monitoramento	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
PJE GERENCIAL	2	0,12%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Acesso	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	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	%	%
PROJETOS DE TI CONFORME METODOLOGIA DE PROJETOS GOVTI	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Elaborar DV - Documento de Visão	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	2	0,12%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	2	0,12%	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%
SIGEC	2	0,12%	2	100,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Suspeita de máquina infectada	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
APT PLUS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAPITANIA DOS PORTOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
CAPITANIA - Pesquisar embarcações cadastradas	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	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%
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DNS EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ECONSIG	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	1	0,06%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-

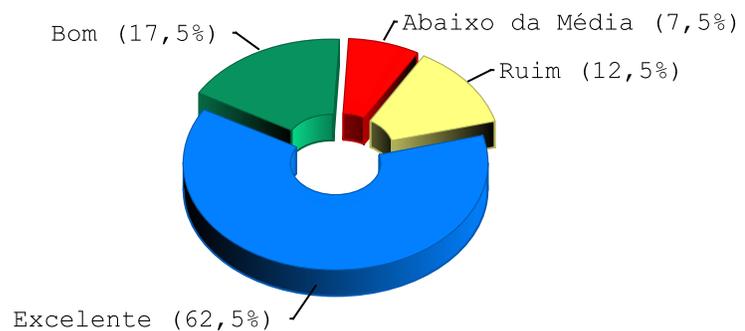
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GEPLANS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PDF CREATOR	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REDMINE	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RISK MANAGER	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Atualização da base de conhecimento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TSTCARGA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
WHATSAPP BUSINESS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
WIKI - SERVIDOR	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
SERVIDOR DE WIKI	1	100,00%	1	100,00%	0,00%

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	1715
PESQUISAS RESPONDIDAS	40
%	2,33%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	25
Bom	7
Abaixo da Média	3
Ruim	5



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
34630	CARLOS EDUARDO SANTOS MIDOES	02/09/20	OUTROS	EXCELENTE	Boa tarde! Nossa, que atendimento MARAVILHOSO!!! Sinceramente eu não esperava, pois já me dei mal em muitos atendimentos por aí e sofri por antecedência. A moça que me atendeu foi deveras muito paciente, cortês e totalmente profissional. Estou maravilhado com o atendimento e, claro, pela tão pronta solução. Muito obrigado. Att. Carlos Eduardo Santos Midões Advogado OABSP 19869
34715	FRANCISCO FERREIRA DA SILVA	03/09/20	SIGEP ONLINE	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente. Parabéns!
s43219	ALBERTO ALLAN DA SILVA RODRIGUES	03/09/20	LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	EXCELENTE	Entrega efetiva e eficiente.
s43331	JOSÉ AFONSO LOBO DE OLIVEIRA	08/09/20	IMPRESSORA	RUIM	O TRT8 ESTIPULA METAS, MAS NÃO DISPÕE DE SUPORTE TÉCNICO. OS SERVIDORES PAGAM PACOTES DE INTERNET, COMPRAM IMPRESSORA PARA ATENDER AS DEMANDAS, MAS EMPACA NO SUPORTE REMOTO. NÃO DISPÕE DE PESSOAL PARA ATENDER AS DEMANDAS.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
34872	DENIS VINICIUS RODRIGUES RENAULT	08/09/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	ABAIXO DA MÉDIA	O técnico responsável pelo atendimento solicitou imagens sobre os programas instalados e informou que eu não tinha o Mozilla instalado e encerrou o chamado, mas eu tenho sim o Mozilla assim como o Shodo e PJE Office instalados em minha máquina e continuo enfrentando problemas para assinar os documentos que quero protocolizar, ou seja, não resolveu o meu problema.
S43396	ALBERTO ALLAN DA SILVA RODRIGUES	09/09/20	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Excelente atendimento.
34887	FRANCISCO BERNARDINO PEREIRA NETO	10/09/20	PJE	EXCELENTE	Fiquei muito satisfeito, pois o problema foi solucionado em um menor tempo possível, dentro das condições desse setor. Obrigado!
34962	CAROLINE MARTINS DE QUADROS OLIVEIRA	10/09/20	PJE	EXCELENTE	resolveu o problema.
34803	BRUNNA ISABEL PONTES DA COSTA VAZ	10/09/20	PJE	ABAIXO DA MÉDIA	O problema persiste :/
35003	BRUNNA ISABEL PONTES DA COSTA VAZ	11/09/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Fui super bem atendida, de forma diligente e com excelência. Muito obrigada.
S43463	ALBERTO ALLAN DA SILVA RODRIGUES	11/09/20	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Atendimento excelente com muita atenção e didática ao usuário.
35051	KARDEC DE ASSIS FERREIRA DOS SANTOS	14/09/20	PJE	EXCELENTE	Nilson do Carmo Barroso, como sempre, um mestre. Excelente atendimento! Muito obrigado!

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
35117	ELIANE YADA	15/09/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	BOM	Resposta rápida, clara e ajuda muito no uso do PJe Calc. Estou testando a versão 2.6. Gratidão
S43179	RICARDO BATISTA NOBILE	16/09/20	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	BOM	satisfeito com o atendimento. contudo, insatisfeito com a falha grave do sistema. agradeço se puderem providenciar a correção o quanto antes.
35128	JOSE NAZARENO LOBATO DE CASTRO	16/09/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Excelente atendimento. Muito obrigado.
35136	MARIA BERNADETTE GOMES LOBATO	16/09/20	PJE	RUIM	Atendimento célere e muito eficaz. Atendente Lucas muito atencioso. Grata.
S43586	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	16/09/20	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Sempre bem prestativos.
S43579	PAULO VINICIUS NASCIMENTO SANTOS DE CARVALHO	16/09/20	CONTAINER	RUIM	Pronto atendimento. Tarefa difícil
34686	CARLOS EDUARDO SANTOS MIDOES	18/09/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Reitero meus elogios positivos pelo ótimo atendimento que tive. Obrigado.
35168	JOSE JOAO MARTINS CORREA NETO	18/09/20	PJE	EXCELENTE	Excelente atendimento e pronta resolução do problema. Muito satisfeito.
S43718	MARIA CRISTINA KRAUSE RAMOS	23/09/20	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	O Analista responsável pelo chamado, nos atendeu com muita prestatividade, paciente e disposto mesmo em resolver o problema. Agradeço pelo auxílio na resolução do problema.
S43912	PATRÍCIA MELLO ALVES	24/09/20	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Obrigada pela presteza de sempre!