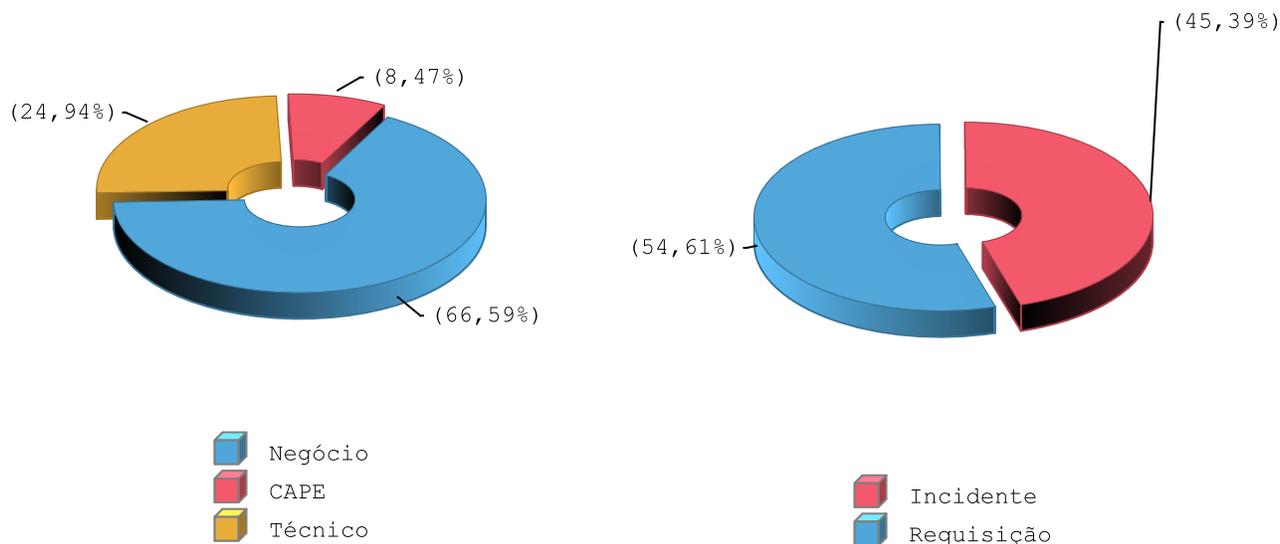


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE ABRIL DE 2021

DATA FINAL: 30 DE ABRIL DE 2021

1. VOLUME DE CHAMADOS



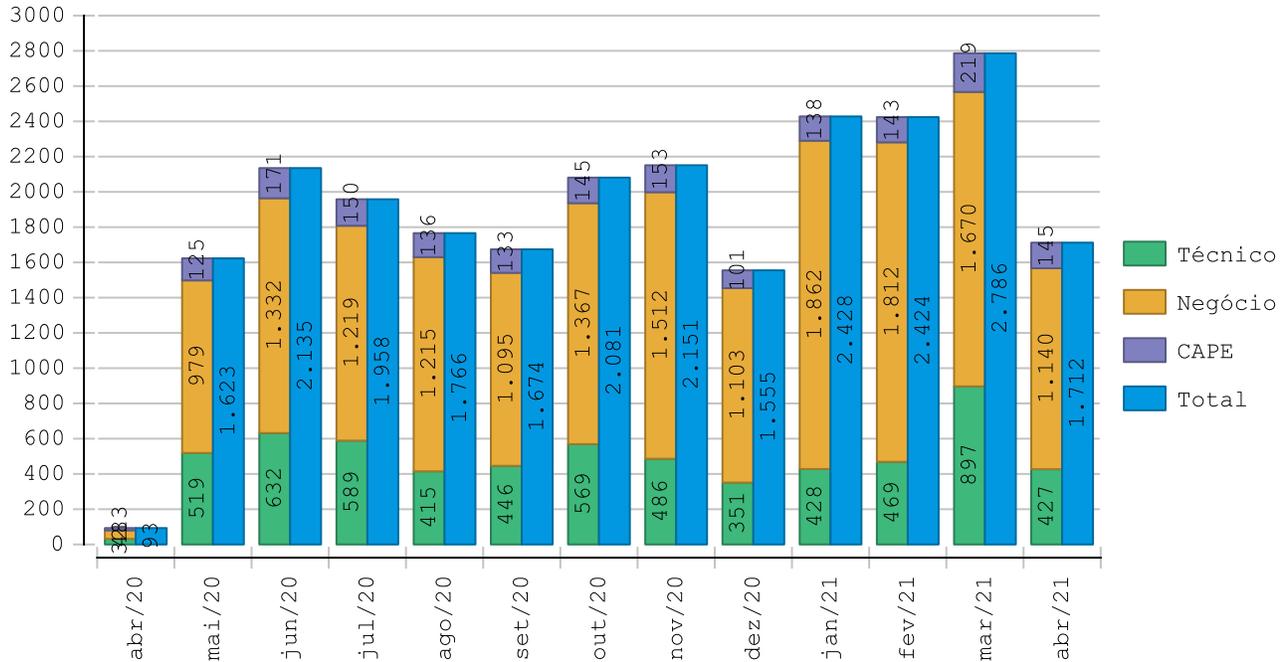
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	1712	100,00%	1554	90,77%	89,90%
NEGÓCIO	1140	66,59%	1038	91,05%	90,66%
INCIDENTE	585	51,32%	522	89,23%	91,00%
REQUISIÇÃO	555	48,68%	516	92,97%	90,31%
TÉCNICO	427	24,94%	406	95,08%	89,90%
INCIDENTE	124	29,04%	119	95,97%	97,48%
REQUISIÇÃO	303	70,96%	287	94,72%	86,76%
CAPE	145	8,47%	110	75,86%	82,73%
INCIDENTE	68	46,90%	54	79,41%	87,04%
REQUISIÇÃO	77	53,10%	56	72,73%	78,57%

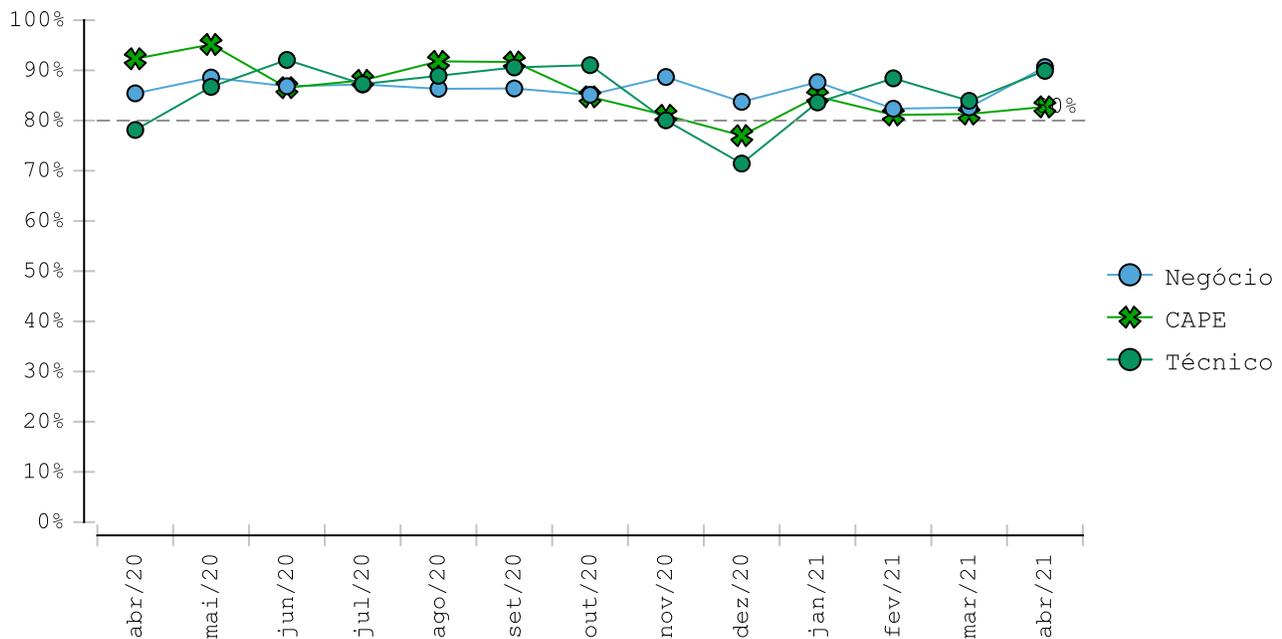
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

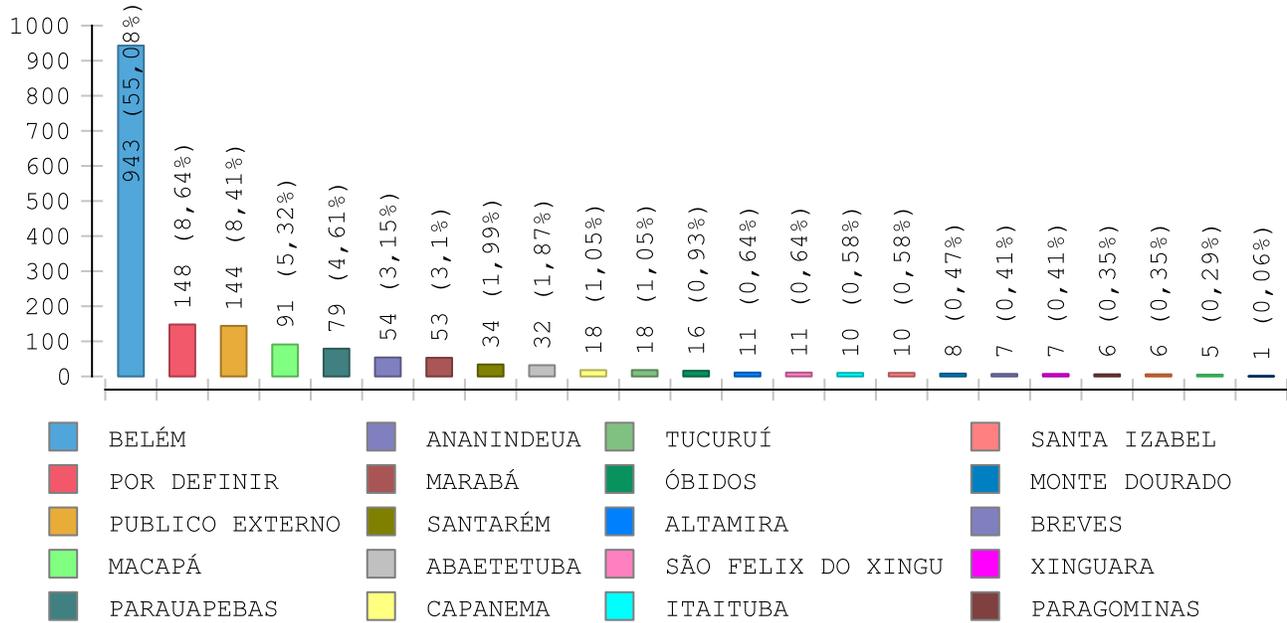


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

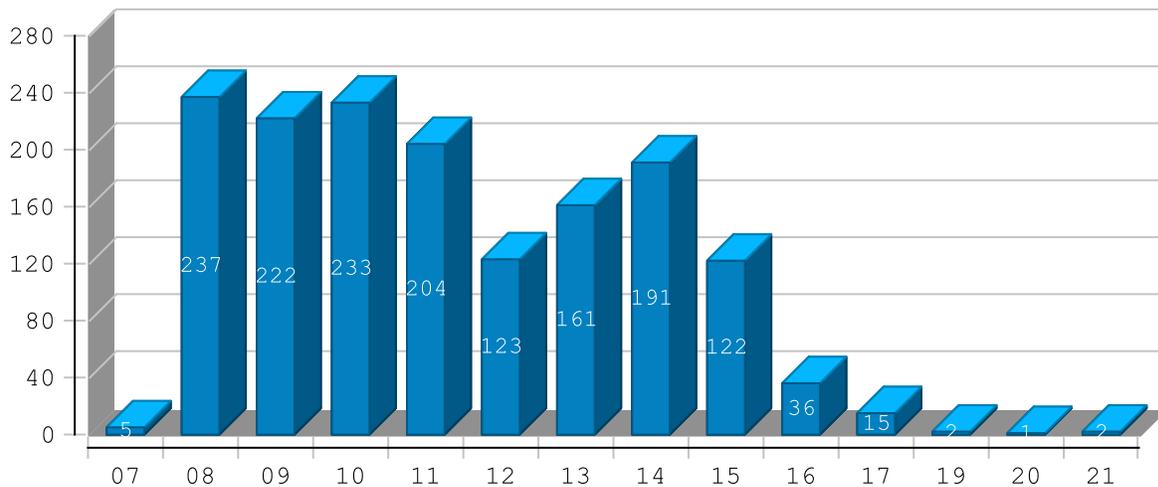


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

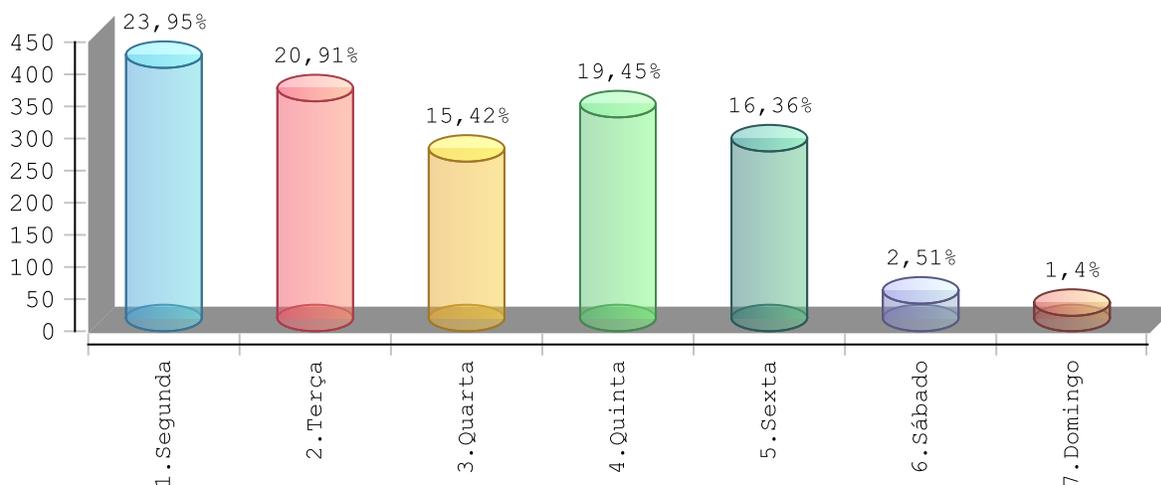


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

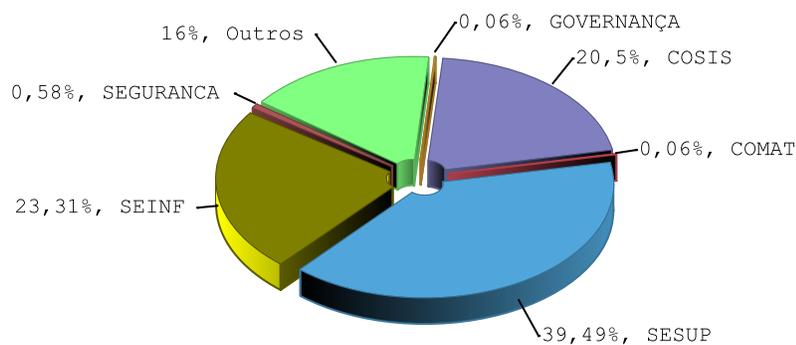


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

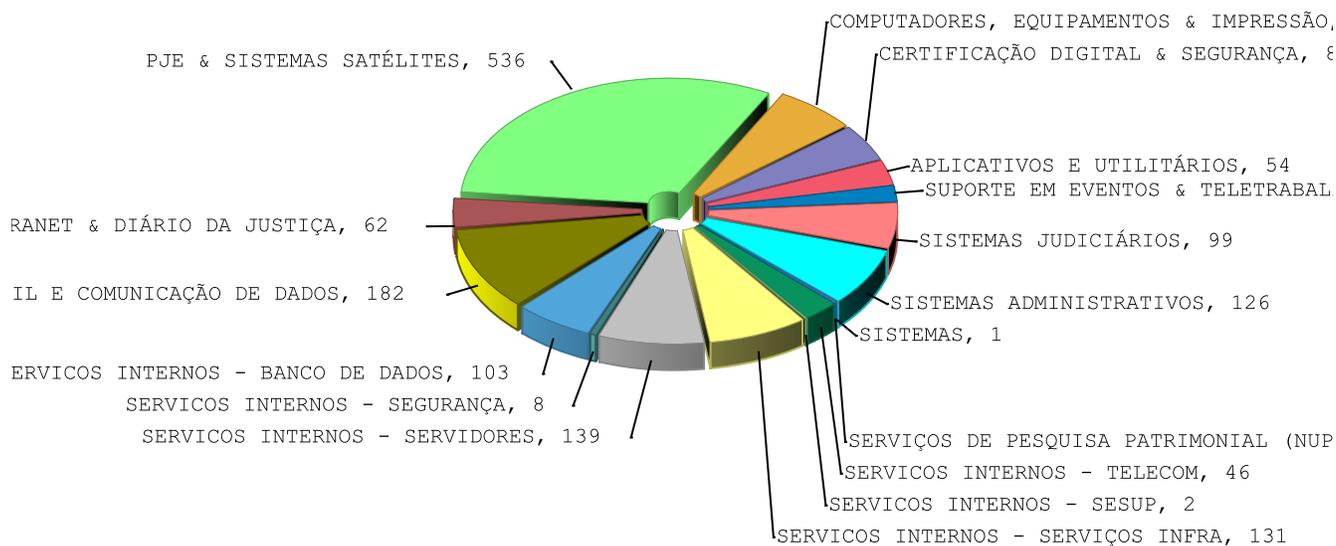


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SESUP	676	39,49%	645	37,68%	97,67%
SEINF	399	23,31%	373	21,79%	84,45%
COSIS	351	20,50%	286	16,71%	82,87%
OUTROS	274	16,00%	242	14,14%	87,19%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANÇA	10	0,58%	6	0,35%	66,67%
COMAT	1	0,06%	1	0,06%	0,00%
GOVERNANÇA	1	0,06%	1	0,06%	0,00%

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

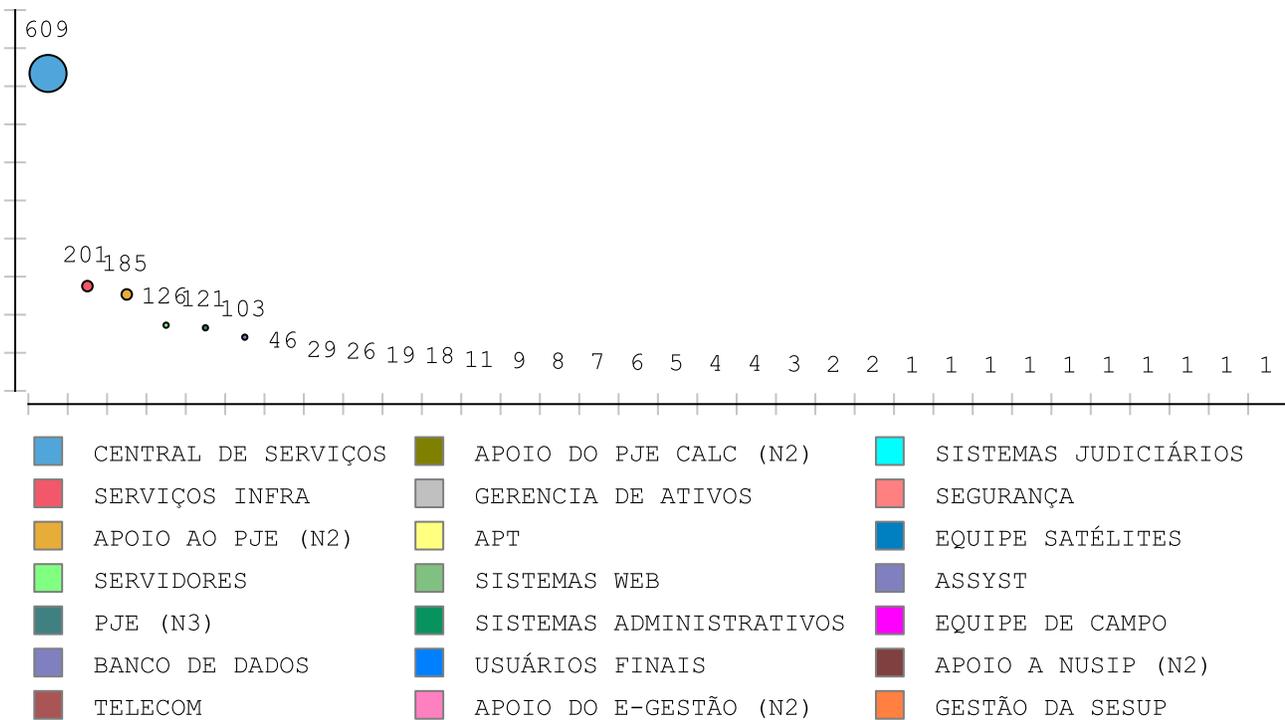


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	536	31,31%	485	90,49%	90,52%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	182	10,63%	169	92,86%	89,35%
SERVIÇOS INTERNOS - SERVIDORES	139	8,12%	126	90,65%	79,37%
SERVIÇOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	131	7,65%	127	96,95%	97,64%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	126	7,36%	115	91,27%	89,57%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	107	6,25%	97	90,65%	95,88%
SERVIÇOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	103	6,02%	102	99,03%	100,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	99	5,78%	65	65,66%	67,69%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	80	4,67%	78	97,50%	97,44%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	62	3,62%	55	88,71%	81,82%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	54	3,15%	52	96,30%	96,15%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	46	2,69%	45	97,83%	75,56%
SUORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	34	1,99%	29	85,29%	96,55%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	8	0,47%	5	62,50%	80,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
SISTEMAS	1	0,06%	0	0,00%	-

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	632	36,92%	609	96,36%	98,03%
SERVIÇOS INFRA	212	12,38%	201	94,81%	89,55%
APOIO AO PJE (N2)	186	10,86%	185	99,46%	94,59%
PJE (N3)	161	9,40%	121	75,16%	80,99%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIDORES	140	8,18%	126	90,00%	79,37%
BANCO DE DADOS	105	6,13%	103	98,10%	100,00%
APOIO DO PJE CALC (N2)	53	3,10%	29	54,72%	41,38%
TELECOM	47	2,75%	46	97,87%	76,09%
GERENCIA DE ATIVOS	30	1,75%	26	86,67%	88,46%
APT	24	1,40%	19	79,17%	52,63%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	19	1,11%	11	57,89%	54,55%
SISTEMAS WEB	19	1,11%	18	94,74%	55,56%
SEGURANÇA	10	0,58%	6	60,00%	66,67%
EQUIPE SATÉLITES	9	0,53%	5	55,56%	80,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	9	0,53%	7	77,78%	85,71%
USUÁRIOS FINAIS	9	0,53%	9	100,00%	100,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	8	0,47%	8	100,00%	75,00%
ASSYST	4	0,23%	4	100,00%	100,00%
APOIO A NUSIP (N2)	4	0,23%	3	75,00%	33,33%
EQUIPE DE CAMPO	4	0,23%	4	100,00%	100,00%
GRUPO MACAPÁ	4	0,23%	0	0,00%	-
3 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	3	0,18%	0	0,00%	-
PJE CALC (N3)	3	0,18%	1	33,33%	0,00%
E-GESTÃO (N3)	2	0,12%	1	50,00%	0,00%
GESTÃO DA SESUP	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
16 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,06%	0	0,00%	-
18 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,06%	0	0,00%	-
3 VARA DO TRABALHO DE MARABÁ	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
GABINETE DO DESEMBARGADOR FRANCISCO SÉRGIO SILVA ROCHA	1	0,06%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR GEORGENOR DE SOUSA FRANCO FILHO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE MUDANÇAS - SESUP	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
GOVERNANÇA DE TI	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
VARA DO TRABALHO DE CASTANHAL	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
VARA DO TRABALHO DE ÓBIDOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

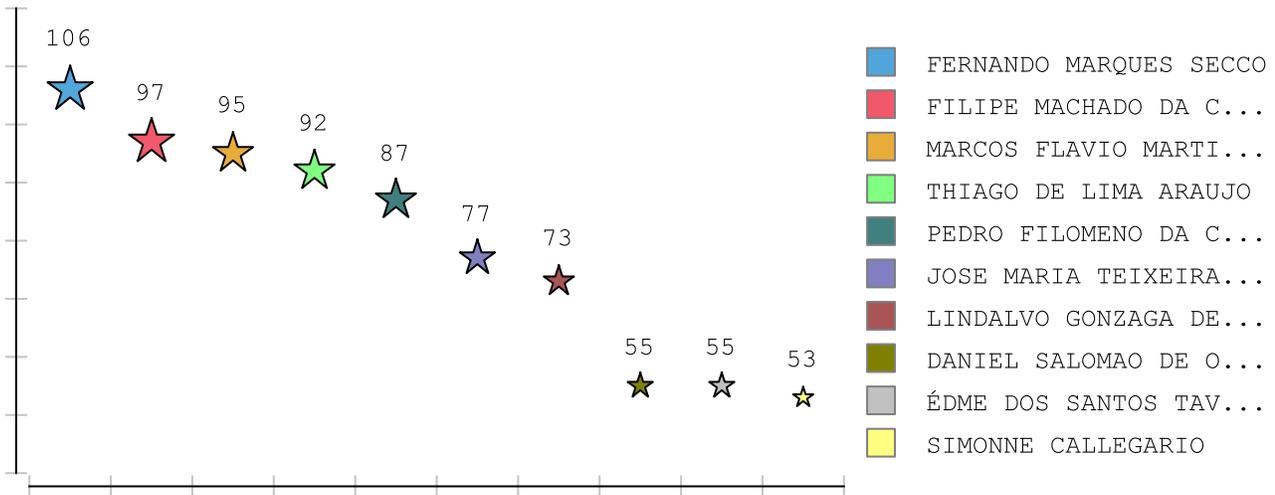
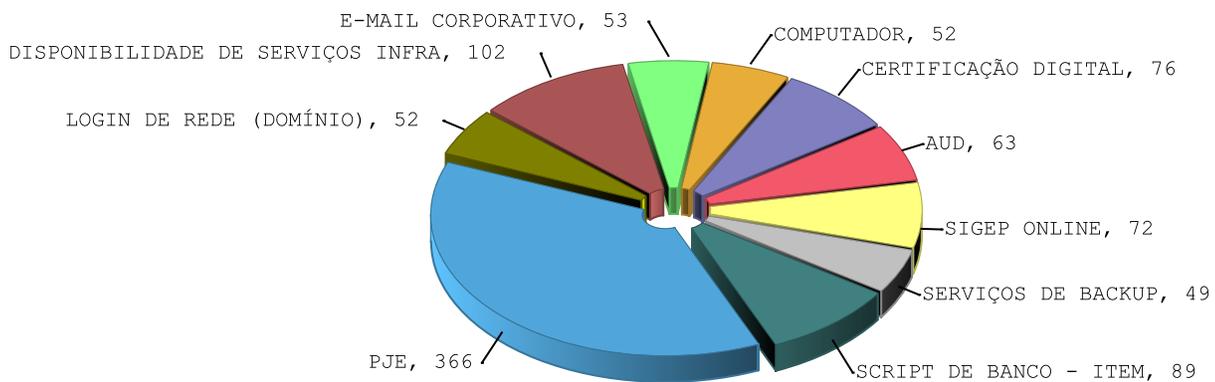


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	366	21,38%	327	89,34%	90,83%
Detalhes do processo	62	16,94%	49	79,03%	81,63%
Tarefas de processos	60	16,39%	52	86,67%	94,23%
Problemas no login	36	9,84%	35	97,22%	94,29%
Acesso (usuário novo ou perfil)	32	8,74%	31	96,88%	93,55%
Outros	31	8,47%	29	93,55%	86,21%
Configurações e cadastros	22	6,01%	21	95,45%	90,48%
Expedientes	16	4,37%	14	87,50%	92,86%
Problemas com configurações e cadastros	16	4,37%	16	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	15	4,10%	14	93,33%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	15	4,10%	14	93,33%	100,00%
Remessa	15	4,10%	14	93,33%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	10	2,73%	7	70,00%	57,14%
Levantamento de informação	7	1,91%	4	57,14%	25,00%
Algo não funciona	5	1,37%	5	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	4	1,09%	4	100,00%	75,00%
Plantão	4	1,09%	4	100,00%	100,00%
Perito e perícias	3	0,82%	3	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	2	0,55%	2	100,00%	100,00%
Redistribuição	2	0,55%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	0,55%	2	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	1	0,27%	0	0,00%	-
Central de Mandados	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	0,27%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	102	5,96%	100	98,04%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	92	90,20%	90	97,83%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor FS	9	8,82%	9	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor AD	1	0,98%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	89	5,20%	89	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	89	100,00%	89	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	76	4,44%	74	97,37%	98,65%
Solicitação de Certificado	35	46,05%	35	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	23	30,26%	21	91,30%	95,24%
Algo não funciona	14	18,42%	14	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	3,95%	3	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	1,32%	1	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	72	4,21%	70	97,22%	98,57%
Acesso (usuário novo ou perfil)	59	81,94%	58	98,31%	98,28%
Problemas no Login	7	9,72%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	5,56%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	1,39%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	1,39%	1	100,00%	100,00%
AUD	63	3,68%	60	95,24%	91,67%
Instalação do AUD e VPN	30	47,62%	30	100,00%	96,67%
Algo não funciona	21	33,33%	19	90,48%	89,47%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	7,94%	4	80,00%	75,00%
Instalação	2	3,17%	2	100,00%	50,00%
Instalação de VPN	2	3,17%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	3,17%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,59%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	53	3,10%	50	94,34%	86,00%
Grupos de Email	25	47,17%	24	96,00%	95,83%
Erro	11	20,75%	9	81,82%	55,56%
Bloqueio/Desbloqueio	7	13,21%	7	100,00%	100,00%
Alterar Senha	5	9,43%	5	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	2	3,77%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	1,89%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	52	3,04%	47	90,38%	93,62%
Algo não funciona	38	73,08%	35	92,11%	97,14%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COMPUTADOR	52	3,04%	47	90,38%	93,62%
Orientação ao usuário	6	11,54%	4	66,67%	100,00%
Não Liga	5	9,62%	5	100,00%	80,00%
Lentidão	3	5,77%	3	100,00%	66,67%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	52	3,04%	50	96,15%	96,00%
Alterar Senha	28	53,85%	28	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	13	25,00%	12	92,31%	100,00%
Algo não funciona	3	5,77%	3	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	3	5,77%	2	66,67%	0,00%
Reportar falha na relação de confiança	3	5,77%	3	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	1,92%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	1,92%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP	49	2,86%	47	95,92%	78,72%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	44	89,80%	44	100,00%	77,27%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	5	10,20%	3	60,00%	100,00%
PJE - PÚBLICO EXTERNO	48	2,80%	46	95,83%	95,65%
Petição e autuação	18	37,50%	16	88,89%	100,00%
Detalhes do processo	6	12,50%	6	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	5	10,42%	5	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	4	8,33%	4	100,00%	50,00%
Problemas no login	4	8,33%	4	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	2	4,17%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	46	2,69%	45	97,83%	75,56%
Comunicação Status Link	46	100,00%	45	97,83%	75,56%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	45	2,63%	22	48,89%	40,91%
Dúvidas e Sugestões	24	53,33%	13	54,17%	30,77%
Erro de Cálculo	9	20,00%	4	44,44%	50,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	45	2,63%	22	48,89%	40,91%
Sistema com erro	9	20,00%	4	44,44%	50,00%
Instalação	3	6,67%	1	33,33%	100,00%
TOL	43	2,51%	41	95,35%	92,68%
Erro	13	30,23%	12	92,31%	91,67%
Permissão de Acesso	10	23,26%	9	90,00%	77,78%
Instalação/Atualização	8	18,60%	8	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	5	11,63%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	4,65%	2	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	2	4,65%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	2,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	2,33%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO	31	1,81%	25	80,65%	92,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	30	96,77%	24	80,00%	95,83%
Criação de máquina virtual	1	3,23%	1	100,00%	0,00%
IMPRESSORA	26	1,52%	24	92,31%	95,83%
Instalação	12	46,15%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	9	34,62%	8	88,89%	87,50%
Configuração	3	11,54%	2	66,67%	100,00%
Expedientes	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO	25	1,46%	19	76,00%	100,00%
Fale com o 2º Grau	13	52,00%	12	92,31%	100,00%
Fale com o 1º Grau	12	48,00%	7	58,33%	100,00%
HIPERCONVERGENCIA	22	1,29%	22	100,00%	86,36%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	22	100,00%	22	100,00%	86,36%
PORTAL TRT8	19	1,11%	18	94,74%	66,67%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	7	36,84%	7	100,00%	71,43%
Algo não funciona	3	15,79%	3	100,00%	66,67%
Exclusão de Permissão de Publicação no Portal	3	15,79%	2	66,67%	50,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8	19	1,11%	18	94,74%	66,67%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Conceder Permissões	1	5,26%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	1	5,26%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
ZOOM	19	1,11%	18	94,74%	94,44%
Instalação	15	78,95%	14	93,33%	92,86%
Orientação ao usuário	3	15,79%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	17	0,99%	17	100,00%	100,00%
Algo não funciona	14	82,35%	14	100,00%	100,00%
Instalação	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
PROAD	15	0,88%	12	80,00%	66,67%
Algo não funciona	7	46,67%	4	57,14%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	26,67%	4	100,00%	75,00%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	2	13,33%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	1	6,67%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
TELETRABALHO	15	0,88%	14	93,33%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	15	100,00%	14	93,33%	100,00%
PJE-CALC	14	0,82%	12	85,71%	58,33%
Algo não funciona	10	71,43%	8	80,00%	50,00%
Instalação/Atualização	4	28,57%	4	100,00%	75,00%
ACTIVE DIRECTORY	13	0,76%	13	100,00%	100,00%
Configuração	12	92,31%	12	100,00%	100,00%
Criar, Alterar e Excluir Unidade Organizacionais	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	13	0,76%	12	92,31%	83,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	8	61,54%	8	100,00%	75,00%
Algo não funciona	4	30,77%	3	75,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MALOTE DIGITAL	13	0,76%	12	92,31%	83,33%
Problemas no Login	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	12	0,70%	10	83,33%	90,00%
Orientação ao Usuário	11	91,67%	9	81,82%	88,89%
Audiência	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	11	0,64%	9	81,82%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	11	100,00%	9	81,82%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	11	0,64%	8	72,73%	75,00%
Configuração	6	54,55%	4	66,67%	75,00%
Erro	3	27,27%	3	100,00%	66,67%
Deploy/Publicação de Sistemas	2	18,18%	1	50,00%	100,00%
NOTEBOOK	10	0,58%	8	80,00%	100,00%
Algo não funciona	8	80,00%	6	75,00%	100,00%
Lentidão	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	9	0,53%	8	88,89%	50,00%
Configuração ou Ajuste	4	44,44%	4	100,00%	50,00%
Erro	3	33,33%	2	66,67%	100,00%
Instalação	2	22,22%	2	100,00%	0,00%
DRIVE H:	9	0,53%	9	100,00%	77,78%
Concessão e Revogação de Acesso	4	44,44%	4	100,00%	75,00%
Alteração de Configuração	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
Restauração de Arquivo	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	8	0,47%	5	62,50%	40,00%
Algo não funciona	6	75,00%	4	66,67%	25,00%
Orientação ao Usuário	1	12,50%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	8	0,47%	7	87,50%	71,43%
Orientação ao Usuário	7	87,50%	6	85,71%	83,33%
Algo não funciona	1	12,50%	1	100,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ADOBE READER DC	7	0,41%	6	85,71%	100,00%
Instalação	4	57,14%	3	75,00%	100,00%
Expedientes	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	7	0,41%	7	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	7	100,00%	7	100,00%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	7	0,41%	5	71,43%	80,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	7	100,00%	5	71,43%	80,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	7	0,41%	7	100,00%	71,43%
INDISPONIBILIDADE PJE	6	85,71%	6	100,00%	66,67%
INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
MONITOR	7	0,41%	7	100,00%	100,00%
Não Liga	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
OUTROS	7	0,41%	7	100,00%	85,71%
Algo não funciona	3	42,86%	3	100,00%	66,67%
Instalação	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	7	0,41%	7	100,00%	57,14%
Configuração	6	85,71%	6	100,00%	66,67%
Instalação de Servidor	1	14,29%	1	100,00%	0,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	7	0,41%	3	42,86%	33,33%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	7	100,00%	3	42,86%	33,33%
AUTOCCLE	6	0,35%	4	66,67%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	1	50,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	16,67%	0	0,00%	-
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	6	0,35%	4	66,67%	75,00%
Algo não funciona	6	100,00%	4	66,67%	75,00%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	6	0,35%	5	83,33%	100,00%
Pouco Espaço no Drive H	3	50,00%	2	66,67%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	6	0,35%	5	83,33%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor PJE	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor FS	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	6	0,35%	5	83,33%	100,00%
Algo não funciona	5	83,33%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
SCMP	6	0,35%	5	83,33%	60,00%
Algo não funciona	5	83,33%	4	80,00%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	5	0,29%	5	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	5	0,29%	5	100,00%	100,00%
Configuração	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
INTERNET	5	0,29%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
Lentidão	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Sites Externos	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	5	0,29%	5	100,00%	80,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	40,00%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	5	0,29%	5	100,00%	100,00%
Instalação	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
SIGEC	5	0,29%	5	100,00%	80,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
JURISCALC	4	0,23%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
JURISCALC	4	0,23%	4	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	4	0,23%	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%
ROBÔ CCLE	4	0,23%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	66,67%
Instalação/Configuração	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	4	0,23%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SCANNER	4	0,23%	4	100,00%	100,00%
Instalação	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Outros	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SGRH	4	0,23%	3	75,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	25,00%	0	0,00%	-
Erro	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	4	0,23%	3	75,00%	33,33%
Configuração	3	75,00%	2	66,67%	50,00%
Instalação de Servidor	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
VPN	4	0,23%	4	100,00%	75,00%
Algo Não Funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	3	0,18%	2	66,67%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	3	0,18%	1	33,33%	100,00%
Suspeita de máquina infectada	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
DEJT	3	0,18%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
EGESTÃO	3	0,18%	3	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	2	100,00%	50,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
EGESTÃO	3	0,18%	3	100,00%	66,67%
Informar inconsistência	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
EREVISTA	3	0,18%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
FIREWALL	3	0,18%	2	66,67%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
GARIMPO	3	0,18%	2	66,67%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	3	0,18%	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%
MENTORH	3	0,18%	1	33,33%	100,00%
Conceder Permissões	1	33,33%	0	0,00%	-
Direito de Gestor no MENTORH	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	33,33%	0	0,00%	-
MICROSOFT OFFICE	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%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	3	0,18%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
STORAGE	3	0,18%	2	66,67%	100,00%
Exclusão de volumes de dados	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Configuração	1	33,33%	0	0,00%	-
APT 2 GRAU	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ARISP	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	2	0,12%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	2	100,00%	1	50,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CONECTIVIDADE SOCIAL	2	0,12%	1	50,00%	100,00%
Instalação/Atualização	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GESTÃO DA SEGURANÇA	2	0,12%	2	100,00%	50,00%
Divulgação de Política de Segurança da Informação	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
GESTÃO DE ATIVOS	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	2	0,12%	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%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
NUGEP	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
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%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Solicitação de Acesso	1	50,00%	0	0,00%	-
PJE MÍDIAS	2	0,12%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
SITE DO PAS	2	0,12%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Problemas no login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
APT PLUS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	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%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
BANEX	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	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%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA DE JULGADOS - 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%	0	0,00%	-
Criação de Arte Digital	1	100,00%	0	0,00%	-
DEJT - PUBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	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%
EJUS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FROTA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	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%	-
GPPEC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
HORUS	1	0,06%	0	0,00%	-
Informar inconsistência	1	100,00%	0	0,00%	-

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

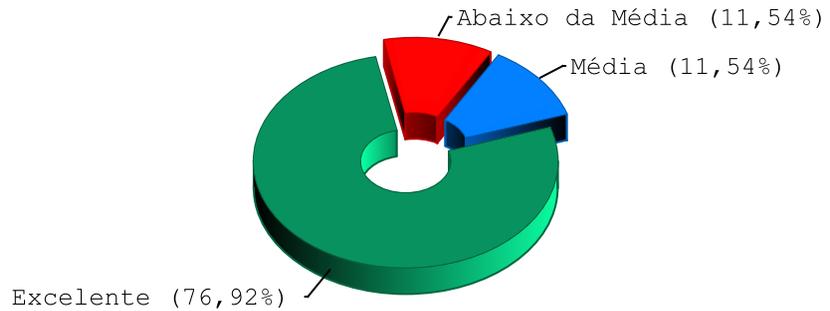
SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INFOSEG	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de servidor	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	1	0,06%	1	100,00%	0,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
OPENOFFICE	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	1	0,06%	0	0,00%	-
Advogado/Procurador	1	100,00%	0	0,00%	-
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
STD	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	1	0,06%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	1	0,06%	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

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	1612
PESQUISAS RESPONDIDAS	26
%	1,61%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	20
Média	3
Abaixo da Média	3



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
43366	MARIA FABIANY DOS SANTOS ANDRADE	05/04/21	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Atendida com rapidez e de maneira eficiente!
43408	POLIDORIO DE BRITO CASTELO BRANCO NETO	06/04/21	CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Parabéns. Extremamente pontuais.
S51842	MARIA ESTER SANTOS BARROS	06/04/21	TELETRABALHO	EXCELENTE	A SETIN está de parabéns! Seu atendimento está melhor a cada dia. Na verdade, em tempos tão difíceis, nem sei o que seria de nós, sem a ajuda de vocês. Obrigada a todos que compõem esse grupo maravilhoso!
S51843	AUGUSTO ALCÂNTARA VAGO	06/04/21	AUD	EXCELENTE	Atendimento rápido e preciso, como sempre. Obrigado.
S52142	MACIEL SOUZA DA SILVA	13/04/21	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	EXCELENTE	Excelente atendimento. Parabéns!
43603	CELY DO SOCORRO GURJAO E SILVA	14/04/21	CNDT - PUBLICO EXTERNO	ABAIXO DA MÉDIA	NÃO FOI RESOLVIDO
S52162	ALBERTO ALLAN DA SILVA RODRIGUES	14/04/21	MICROSOFT OFFICE	EXCELENTE	Serviço eficiente e tempestivo. Muito obrigado.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S52069	CÉSAR MONTEIRO FAVACHO	14/04/21	INTERNET	MÉDIA	Não resolvido a OS
S52151	MACIEL SOUZA DA SILVA	14/04/21	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	EXCELENTE	Excelente atendimento. Parabéns!
43815	CÉSAR MONTEIRO FAVACHO	22/04/21	SIGEP ONLINE	ABAIXO DA MÉDIA	Estou sem acesso ao SCMPTR8
43828	CÉSAR MONTEIRO FAVACHO	29/04/21	E-MAIL CORPORATIVO	ABAIXO DA MÉDIA	chamado fora feito para fazer a correção do SCMPTR8, Estou sem acesso ao SMPTR8