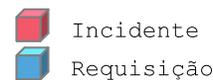
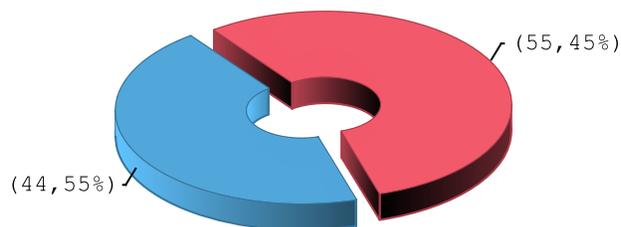
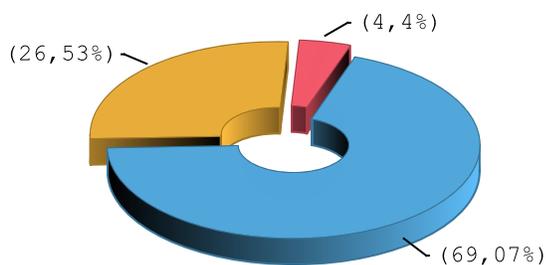


**CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8**  
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

**DATA INICIAL:** 1 DE AGOSTO DE 2021

**DATA FINAL:** 31 DE AGOSTO DE 2021

**1. VOLUME DE CHAMADOS**



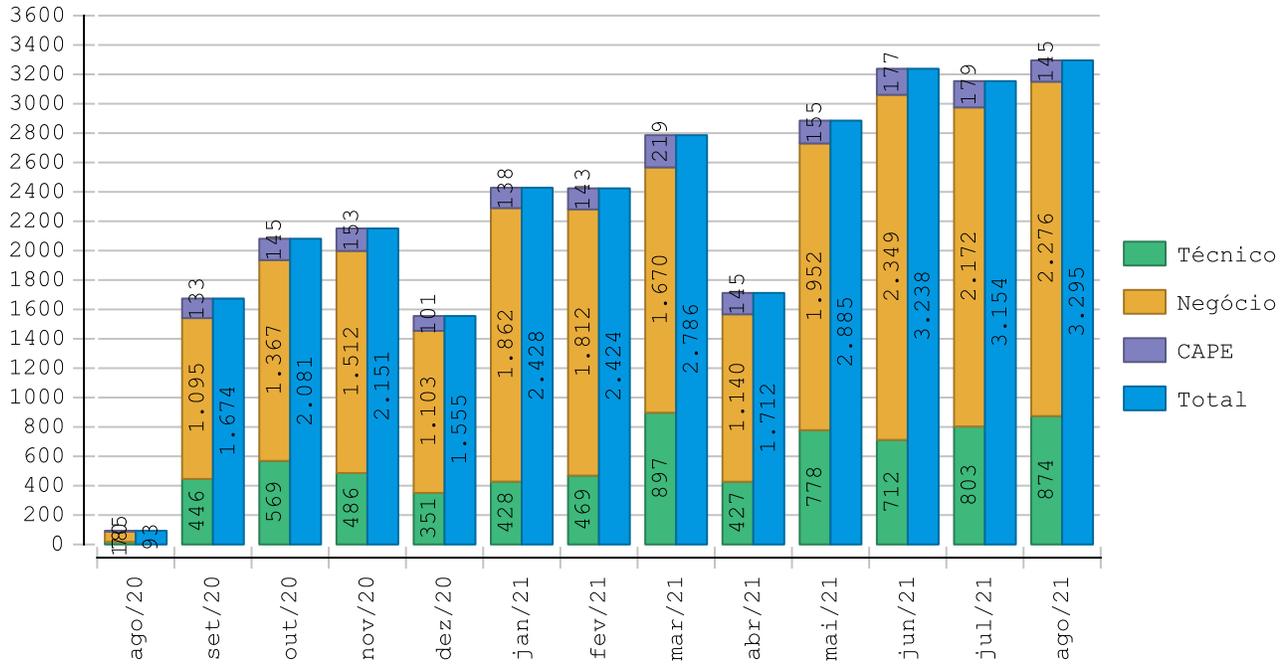
**2. INDICADORES**

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	3295	100,00%	3088	93,72%	93,07%
NEGÓCIO	2276	69,07%	2135	93,80%	91,94%
INCIDENTE	1245	54,70%	1134	91,08%	92,15%
REQUISICÃO	1031	45,30%	1001	97,09%	91,71%
TÉCNICO	874	26,53%	858	98,17%	95,57%
INCIDENTE	524	59,95%	521	99,43%	97,31%
REQUISICÃO	350	40,05%	337	96,29%	92,88%
CAPE	145	4,40%	95	65,52%	95,79%
INCIDENTE	58	40,00%	42	72,41%	95,24%
REQUISICÃO	87	60,00%	53	60,92%	96,23%

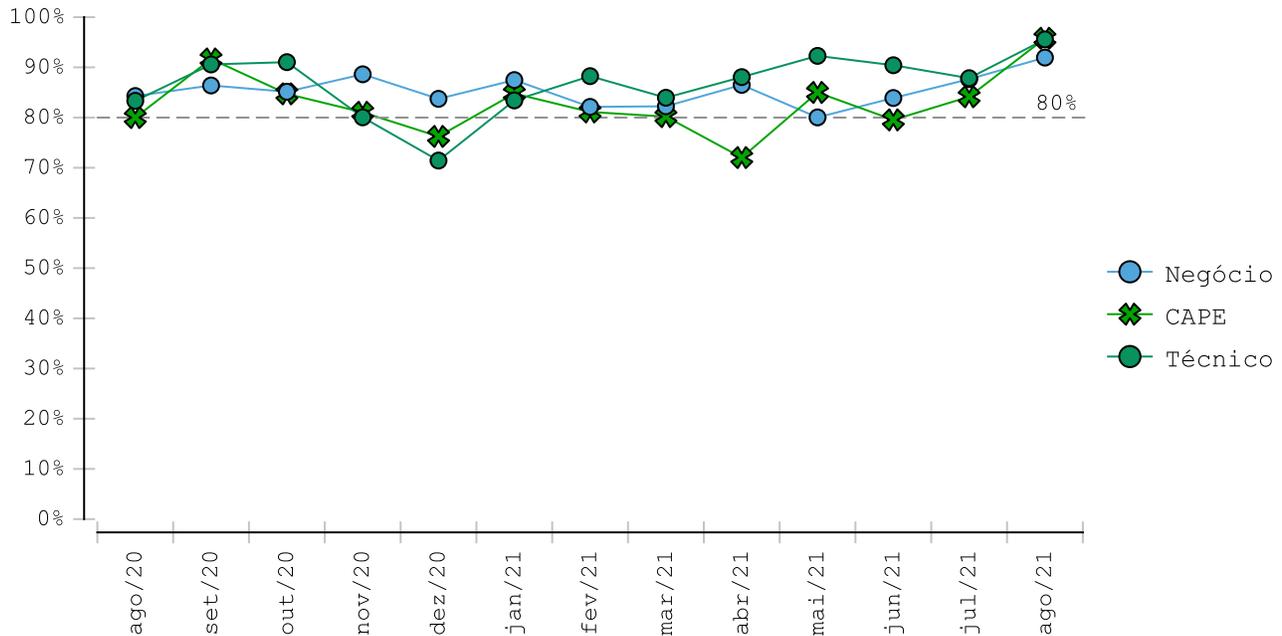
\*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

### 3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

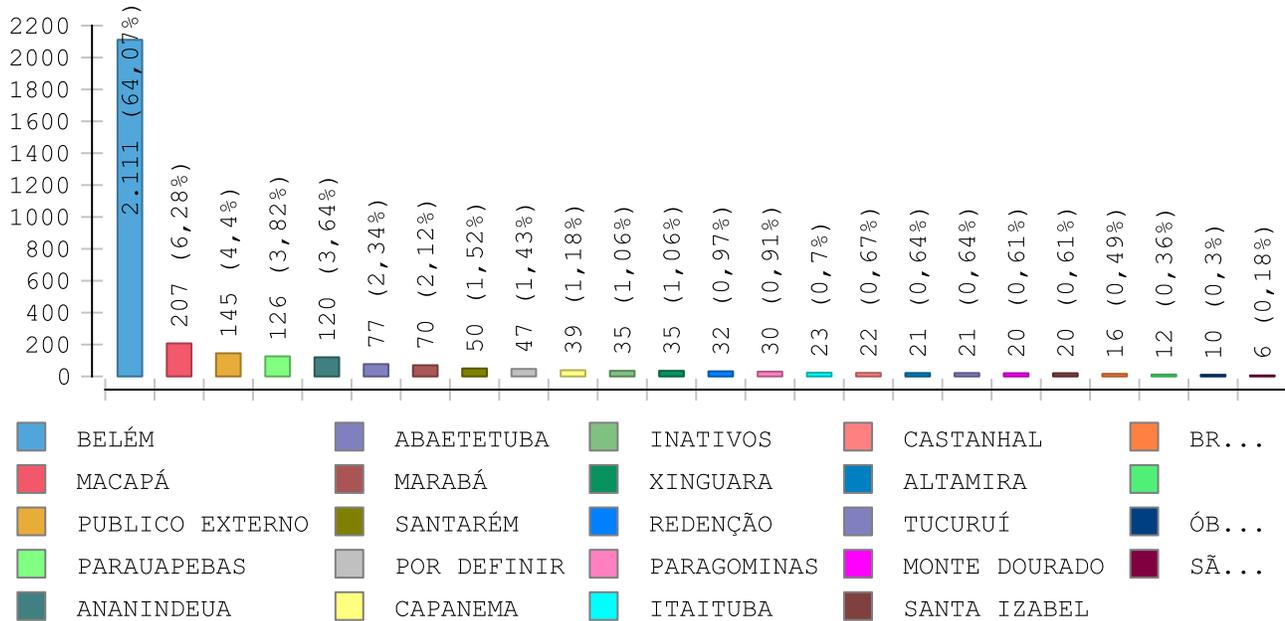


### 4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

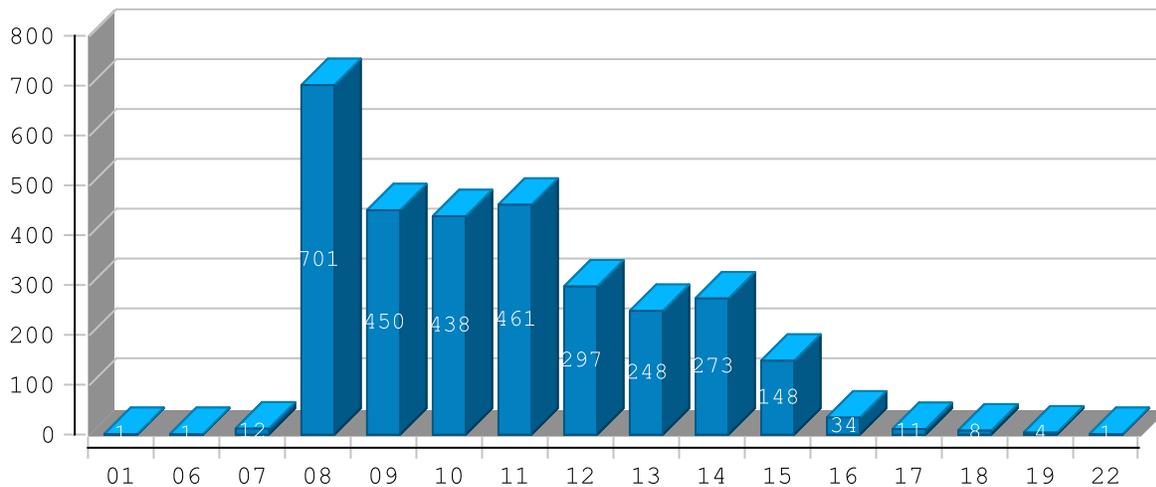


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

**5. CHAMADOS POR LOCALIDADE**

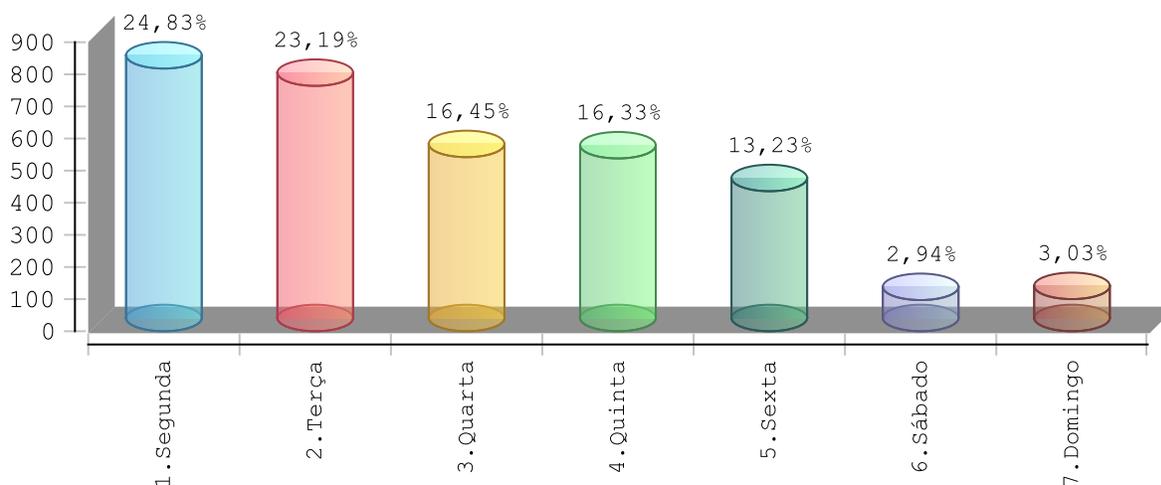


**6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO**

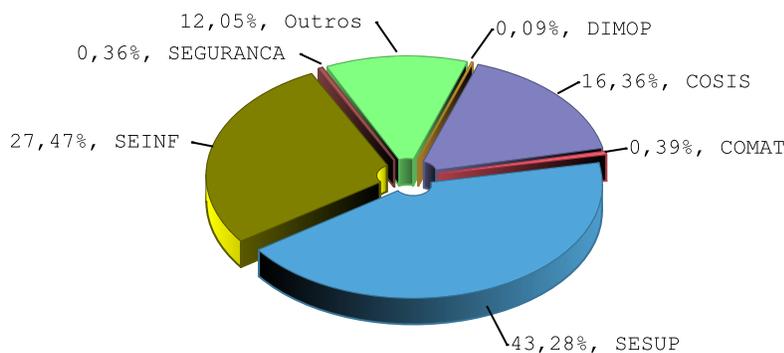


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

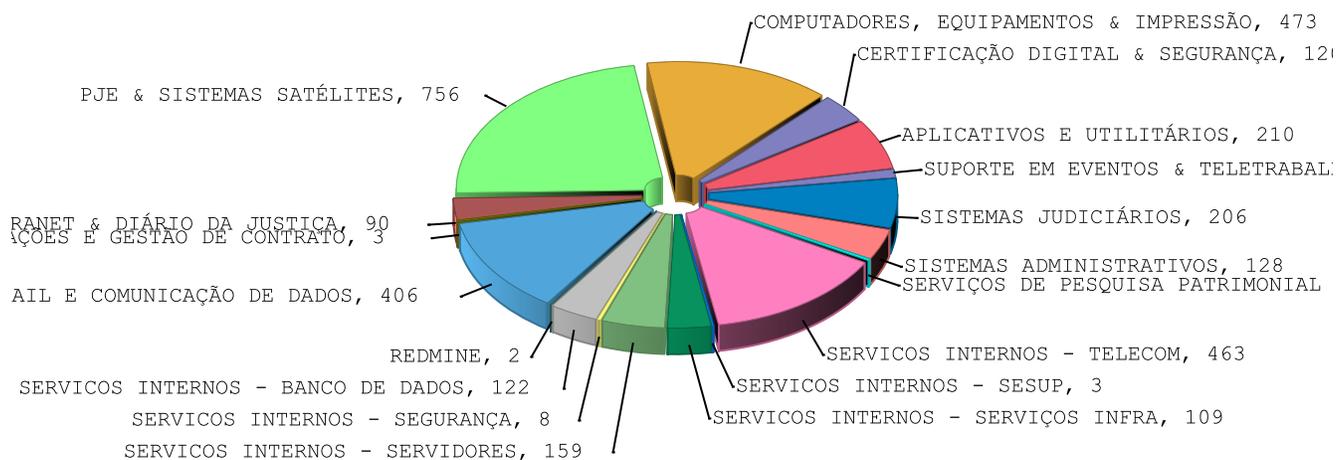


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SESUP	1426	43,28%	1397	42,40%	97,71%
SEINF	905	27,47%	885	26,86%	89,60%
COSIS	539	16,36%	445	13,51%	84,72%
OUTROS	397	12,05%	342	10,38%	96,20%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COMAT	13	0,39%	11	0,33%	36,36%
SEGURANCA	12	0,36%	7	0,21%	71,43%
DIMOP	3	0,09%	1	0,03%	100,00%

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	756	22,95%	694	91,80%	94,24%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	473	14,36%	460	97,25%	96,30%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	463	14,06%	462	99,78%	99,13%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	406	12,33%	394	97,04%	88,58%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	210	6,38%	205	97,62%	94,15%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	206	6,25%	151	73,30%	84,11%
SERVICOS INTERNOS - SERVIDORES	159	4,83%	150	94,34%	88,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	128	3,89%	114	89,06%	75,44%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	122	3,70%	120	98,36%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	120	3,64%	117	97,50%	99,15%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APOIO AO PJE (N2)	281	8,53%	275	97,86%	99,27%
SERVIÇOS INFRA	262	7,95%	253	96,56%	75,89%
PJE (N3)	243	7,37%	191	78,60%	83,25%
SERVIDORES	161	4,89%	152	94,41%	87,50%
EQUIPE DE CAMPO	150	4,55%	144	96,00%	97,92%
BANCO DE DADOS	123	3,73%	121	98,37%	99,17%
GRUPO MACAPÁ	103	3,13%	103	100,00%	99,03%
APT	93	2,82%	68	73,12%	79,41%
APOIO DO PJE CALC (N2)	39	1,18%	14	35,90%	92,86%
GERENCIA DE ATIVOS	33	1,00%	31	93,94%	93,55%
SISTEMAS WEB	23	0,70%	20	86,96%	95,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	18	0,55%	14	77,78%	50,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	18	0,55%	17	94,44%	52,94%
USUÁRIOS FINAIS	14	0,42%	14	100,00%	92,86%
APOIO A NUSIP (N2)	13	0,39%	8	61,54%	12,50%
COMAT - SCMP	13	0,39%	11	84,62%	36,36%
SEGURANÇA	12	0,36%	7	58,33%	71,43%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	11	0,33%	9	81,82%	88,89%
EQUIPE SATÉLITES	11	0,33%	5	45,45%	60,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	8	0,24%	7	87,50%	85,71%
ASSYST	7	0,21%	7	100,00%	100,00%
GESTÃO DA SESUP	4	0,12%	4	100,00%	50,00%
PJE CALC (N3)	4	0,12%	3	75,00%	33,33%
DIMOP - ELÉTRICA	3	0,09%	1	33,33%	100,00%
E-GESTÃO (N3)	3	0,09%	3	100,00%	66,67%
OUTROS SERVIÇOS	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE MARABÁ	2	0,06%	0	0,00%	-
3 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
3 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
3 VARA DO TRABALHO DE MARABÁ	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
5 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
VARA DO TRABALHO DE SANTA IZABEL	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
VARA DO TRABALHO DE XINGUARA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	1	0,03%	0	0,00%	-
1 VARA DO TRABALHO DE MACAPÁ	1	0,03%	0	0,00%	-

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
1 VARA DO TRABALHO DE TUCURUÍ	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
11 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
15 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
18 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
2 VARA DO TRABALHO DE MARABÁ	1	0,03%	0	0,00%	-
4 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
4 VARA DO TRABALHO DE MARABÁ	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
6 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
7 VARA DO TRABALHO DE MACAPÁ	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
8 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
8 VARA DO TRABALHO DE MACAPÁ	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DA DESEMBARGADORA MARIA VALQUÍRIA NORAT COELHO	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR FRANCISCO SÉRGIO SILVA ROCHA	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR GABRIEL NAPOLEAO VELLOSO FILHO	1	0,03%	0	0,00%	-
VARA DO TRABALHO DE CASTANHAL	1	0,03%	0	0,00%	-

### 11. USUÁRIO RESOLVEDOR

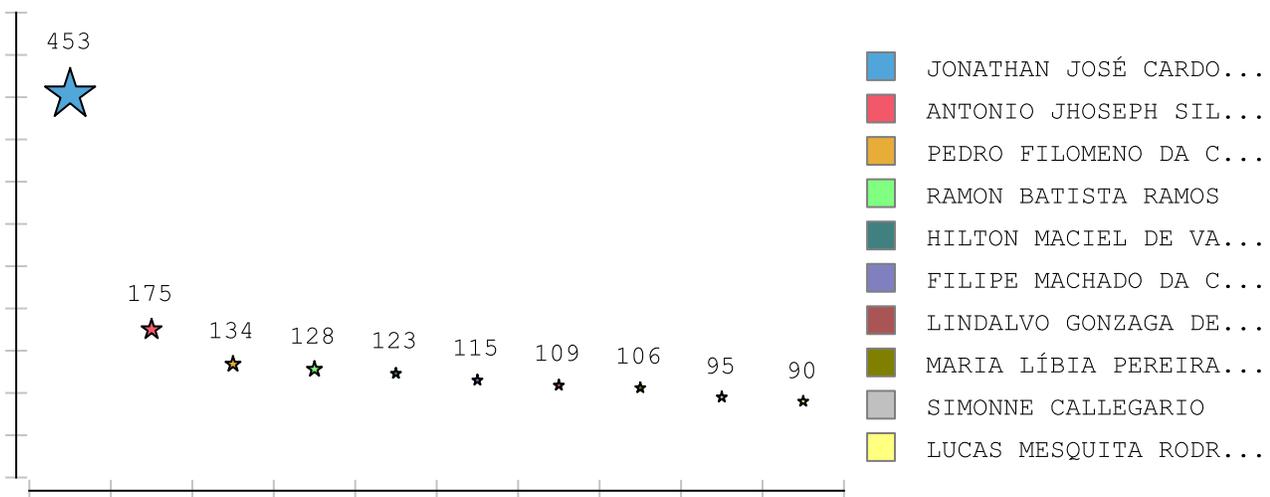
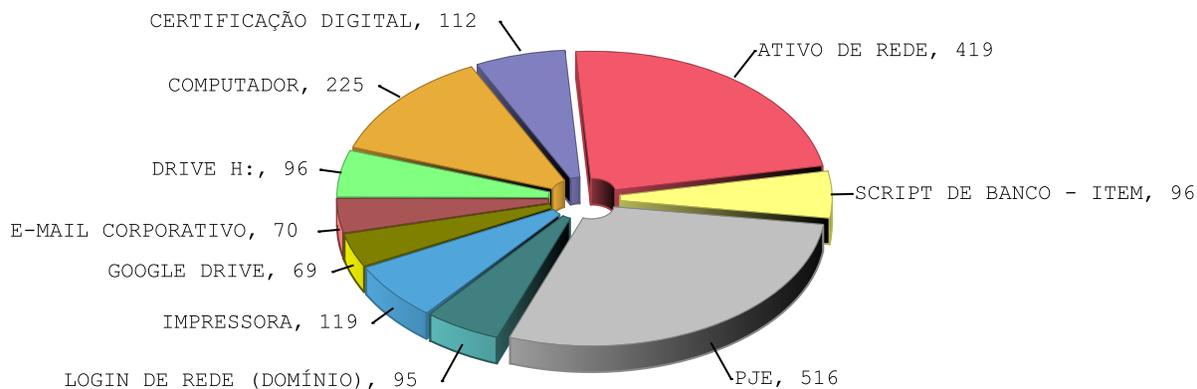


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	516	15,66%	464	89,92%	93,10%
Detalhes do processo	89	17,25%	77	86,52%	93,51%
Acesso (usuário novo ou perfil)	62	12,02%	61	98,39%	98,36%
Remessa	60	11,63%	55	91,67%	94,55%
Problemas no login	48	9,30%	48	100,00%	95,83%
Tarefas de processos	44	8,53%	39	88,64%	89,74%
Outros	34	6,59%	25	73,53%	84,00%
Configurações e cadastros	32	6,20%	31	96,88%	96,77%
Problemas com configurações e cadastros	24	4,65%	24	100,00%	91,67%
Expedientes	19	3,68%	16	84,21%	93,75%
Agrupadores / Escaninho	13	2,52%	7	53,85%	85,71%
Algo não funciona	13	2,52%	12	92,31%	75,00%
BNDT	11	2,13%	10	90,91%	80,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	10	1,94%	9	90,00%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	10	1,94%	10	100,00%	100,00%
Central de Mandados	8	1,55%	5	62,50%	80,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>PJE</b>	516	15,66%	464	89,92%	93,10%
Indisponibilidade	8	1,55%	8	100,00%	100,00%
Perito e perícias	5	0,97%	5	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	5	0,97%	4	80,00%	75,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	4	0,78%	3	75,00%	100,00%
Audiência	2	0,39%	2	100,00%	50,00%
Editor de texto	2	0,39%	2	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	2	0,39%	1	50,00%	100,00%
Levantamento de informação	2	0,39%	2	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	2	0,39%	1	50,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Redistribuição	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Acesso	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
<b>ATIVO DE REDE</b>	419	12,72%	418	99,76%	99,04%
Indisponibilidade de ativo	419	100,00%	418	99,76%	99,04%
<b>COMPUTADOR</b>	225	6,83%	217	96,44%	95,39%
Algo não funciona	171	76,00%	168	98,25%	96,43%
Não Liga	18	8,00%	17	94,44%	94,12%
Orientação ao usuário	17	7,56%	17	100,00%	88,24%
Lentidão	11	4,89%	7	63,64%	85,71%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	7	3,11%	7	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,44%	1	100,00%	100,00%
<b>IMPRESSORA</b>	119	3,61%	117	98,32%	97,44%
Configuração	40	33,61%	40	100,00%	97,50%
Algo não funciona	39	32,77%	39	100,00%	97,44%
Instalação	34	28,57%	33	97,06%	96,97%
Impressão Falhando	4	3,36%	3	75,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	1,68%	2	100,00%	100,00%
<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL</b>	112	3,40%	109	97,32%	100,00%
Solicitação de Certificado	50	44,64%	50	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL</b>	112	3,40%	109	97,32%	100,00%
Solicitação de TOKEN	34	30,36%	32	94,12%	100,00%
Algo não funciona	18	16,07%	17	94,44%	100,00%
Configuração do computador	8	7,14%	8	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	1,79%	2	100,00%	100,00%
<b>DRIVE H:</b>	96	2,91%	94	97,92%	90,43%
Concessão e Revogação de Acesso	30	31,25%	30	100,00%	93,33%
Restauração de Arquivo	27	28,13%	26	96,30%	88,46%
Erro	21	21,88%	20	95,24%	90,00%
Alteração de Configuração	18	18,75%	18	100,00%	88,89%
<b>SCRIPT DE BANCO - ITEM</b>	96	2,91%	94	97,92%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	96	100,00%	94	97,92%	100,00%
<b>LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)</b>	95	2,88%	95	100,00%	95,79%
Alterar Senha	40	42,11%	40	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	37	38,95%	37	100,00%	91,89%
Reportar falha na relação de confiança	7	7,37%	7	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	6	6,32%	6	100,00%	83,33%
Alterar Lotação de Usuário	4	4,21%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	1,05%	1	100,00%	100,00%
<b>E-MAIL CORPORATIVO</b>	70	2,13%	68	97,14%	75,00%
Grupos de Email	38	54,29%	36	94,74%	72,22%
Bloqueio/Desbloqueio	7	10,00%	7	100,00%	100,00%
Erro	7	10,00%	7	100,00%	85,71%
Criar Conta	5	7,14%	5	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	5	7,14%	5	100,00%	80,00%
Alterar Senha	4	5,71%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,43%	1	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	1,43%	1	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	1	1,43%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Acesso	1	1,43%	1	100,00%	100,00%
<b>GOOGLE DRIVE</b>	69	2,09%	67	97,10%	88,06%
Orientação ao Usuário	41	59,42%	40	97,56%	85,00%
Indisponibilidade	10	14,49%	9	90,00%	88,89%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>GOOGLE DRIVE</b>	69	2,09%	67	97,10%	88,06%
Restauração de Arquivo	3	4,35%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	2,90%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	2,90%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	2	2,90%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	2,90%	2	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	1	1,45%	1	100,00%	0,00%
Configurar rede sem fio em notebook corporativo	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
<b>ZOOM</b>	69	2,09%	67	97,10%	85,07%
Algo não funciona	24	34,78%	24	100,00%	83,33%
Orientação ao usuário	19	27,54%	19	100,00%	89,47%
Solicitar licença Enterprise	14	20,29%	13	92,86%	69,23%
Instalação	7	10,14%	7	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	2,90%	1	50,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
Solicitação	1	1,45%	1	100,00%	100,00%
<b>OUTROS DISPOSITIVOS</b>	66	2,00%	64	96,97%	96,88%
Algo não funciona	48	72,73%	47	97,92%	97,87%
Orientação ao usuário	18	27,27%	17	94,44%	94,12%
<b>AUD</b>	63	1,91%	62	98,41%	93,55%
Algo não funciona	35	55,56%	35	100,00%	94,29%
Instalação do AUD e VPN	17	26,98%	16	94,12%	93,75%
Orientação ao Usuário	5	7,94%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	4,76%	3	100,00%	66,67%
Instalação	1	1,59%	1	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	1	1,59%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	1,59%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>APT 1 GRAU</b>	61	1,85%	44	72,13%	90,91%
Algo não funciona	44	72,13%	27	61,36%	96,30%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	9,84%	6	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	4	6,56%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	4	6,56%	4	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	1,64%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,64%	1	100,00%	0,00%
Solicitação de Acesso	1	1,64%	1	100,00%	100,00%
<b>FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR</b>	56	1,70%	56	100,00%	89,29%
Pouco Espaço no Servidor FS	54	96,43%	54	100,00%	88,89%
Pouco Espaço no Drive H	1	1,79%	1	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor AD	1	1,79%	1	100,00%	100,00%
<b>SHODÔ (ASSINADOR)</b>	54	1,64%	54	100,00%	100,00%
Algo não funciona	36	66,67%	36	100,00%	100,00%
Instalação	12	22,22%	12	100,00%	100,00%
Problemas no login	4	7,41%	4	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
<b>VIRTUALIZAÇÃO</b>	47	1,43%	45	95,74%	91,11%
Alteração de configuração de máquina virtual	45	95,74%	43	95,56%	95,35%
Criação de máquina virtual	2	4,26%	2	100,00%	0,00%
<b>MONITORAMENTO LINKS</b>	43	1,31%	43	100,00%	100,00%
Comunicação Status Link	43	100,00%	43	100,00%	100,00%
<b>PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO</b>	43	1,31%	16	37,21%	87,50%
Dúvidas e Sugestões	24	55,81%	10	41,67%	90,00%
Erro de Cálculo	8	18,60%	1	12,50%	100,00%
Sistema com erro	7	16,28%	4	57,14%	75,00%
Instalação	4	9,30%	1	25,00%	100,00%
<b>SERVIÇOS DE BACKUP</b>	43	1,31%	43	100,00%	86,05%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	42	97,67%	42	100,00%	85,71%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	1	2,33%	1	100,00%	100,00%
<b>SIGEP ONLINE</b>	43	1,31%	40	93,02%	87,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	27	62,79%	26	96,30%	92,31%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>SIGEP ONLINE</b>	43	1,31%	40	93,02%	87,50%
Problemas no Login	9	20,93%	8	88,89%	100,00%
Algo não funciona	4	9,30%	3	75,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	3	6,98%	3	100,00%	0,00%
<b>PJE - PUBLICO EXTERNO</b>	40	1,21%	35	87,50%	94,29%
Configuração e cadastros	9	22,50%	8	88,89%	100,00%
Petitionamento e autuação	9	22,50%	7	77,78%	85,71%
Problemas no login	8	20,00%	8	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	7,50%	3	100,00%	66,67%
Editor de texto	3	7,50%	3	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	3	7,50%	2	66,67%	100,00%
Advogado/Procurador	1	2,50%	1	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	2,50%	0	0,00%	-
Jus postulandi	1	2,50%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,50%	1	100,00%	100,00%
Perito	1	2,50%	1	100,00%	100,00%
<b>PJE MÍDIAS</b>	37	1,12%	36	97,30%	97,22%
Acesso (usuário novo ou perfil)	29	78,38%	29	100,00%	96,55%
Algo não funciona	5	13,51%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	8,11%	2	66,67%	100,00%
<b>FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO</b>	31	0,94%	15	48,39%	100,00%
Fale com o 1º Grau	28	90,32%	15	53,57%	100,00%
Fale com o 2º Grau	3	9,68%	0	0,00%	-
<b>MOZILLA FIREFOX</b>	31	0,94%	30	96,77%	100,00%
Instalação	19	61,29%	19	100,00%	100,00%
Algo não funciona	8	25,81%	7	87,50%	100,00%
Orientação ao usuário	2	6,45%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	6,45%	2	100,00%	100,00%
<b>TEAMVIEWER</b>	30	0,91%	30	100,00%	100,00%
Instalação	21	70,00%	21	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	13,33%	4	100,00%	100,00%
Configuração	2	6,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	2	6,67%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TEAMVIEWER	30	0,91%	30	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	29	0,88%	29	100,00%	89,66%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	22	75,86%	22	100,00%	86,36%
Indisponibilidade do Servidor FS	6	20,69%	6	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor AD	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	28	0,85%	28	100,00%	96,43%
Instalação/Configuração	19	67,86%	19	100,00%	94,74%
Algo não funciona	7	25,00%	7	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	7,14%	2	100,00%	100,00%
OUTROS	25	0,76%	25	100,00%	96,00%
Instalação	13	52,00%	13	100,00%	92,31%
Algo não funciona	12	48,00%	12	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	24	0,73%	18	75,00%	83,33%
Erro de Importação no AutoCCLE	11	45,83%	5	45,45%	60,00%
Instalação do AutoCCLE	5	20,83%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	12,50%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	12,50%	3	100,00%	66,67%
Instalação/Configuração	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
TOL	24	0,73%	24	100,00%	87,50%
Orientação a usuários	6	25,00%	6	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	5	20,83%	5	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	5	20,83%	5	100,00%	80,00%
Erro	3	12,50%	3	100,00%	66,67%
Solução de problemas de impressão no TOL	2	8,33%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
INTERNET	23	0,70%	19	82,61%	89,47%
Indisponibilidade	10	43,48%	8	80,00%	100,00%
Lentidão	5	21,74%	4	80,00%	75,00%
Erro na página	2	8,70%	1	50,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>INTERNET</b>	23	0,70%	19	82,61%	89,47%
Liberação de Sites Externos	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	4,35%	1	100,00%	0,00%
Bloqueio de Usuário	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
<b>INTRANET</b>	22	0,67%	19	86,36%	78,95%
Algo não funciona	13	59,09%	10	76,92%	70,00%
Conceder Permissões	3	13,64%	3	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
<b>HIPERCONVERGENCIA</b>	21	0,64%	20	95,24%	95,00%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	21	100,00%	20	95,24%	95,00%
<b>SCMP</b>	21	0,64%	17	80,95%	47,06%
Acesso (usuário novo ou perfil)	10	47,62%	10	100,00%	40,00%
Algo não funciona	6	28,57%	3	50,00%	100,00%
Instalação/Atualização	2	9,52%	1	50,00%	0,00%
Problemas no Login	2	9,52%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	1	4,76%	1	100,00%	0,00%
<b>PORTAL TRT8</b>	20	0,61%	17	85,00%	94,12%
Algo não funciona	7	35,00%	6	85,71%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	6	30,00%	6	100,00%	83,33%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	3	15,00%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	1	5,00%	0	0,00%	-
Solicitação de Acesso	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
<b>PROAD</b>	20	0,61%	18	90,00%	94,44%
Algo não funciona	5	25,00%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	25,00%	4	80,00%	100,00%
Problemas no Login	5	25,00%	5	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>PROAD</b>	20	0,61%	18	90,00%	94,44%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	15,00%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
<b>MONITOR</b>	19	0,58%	19	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	7	36,84%	7	100,00%	100,00%
Não Liga	6	31,58%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	6	31,58%	6	100,00%	100,00%
<b>SISTEMA OPERACIONAL LINUX</b>	18	0,55%	14	77,78%	78,57%
Configuração	15	83,33%	11	73,33%	90,91%
Instalação de Servidor	2	11,11%	2	100,00%	0,00%
Erro	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
<b>CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO</b>	17	0,52%	17	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	17	100,00%	17	100,00%	100,00%
<b>LEITOR/DRIVER DE TOKEN</b>	16	0,49%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	8	50,00%	8	100,00%	100,00%
Instalação	6	37,50%	6	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
<b>SCANNER</b>	16	0,49%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	8	50,00%	8	100,00%	100,00%
Instalação	8	50,00%	8	100,00%	100,00%
<b>MALOTE DIGITAL</b>	13	0,39%	11	84,62%	63,64%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	53,85%	6	85,71%	66,67%
Algo não funciona	3	23,08%	2	66,67%	50,00%
Alterar Senha	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	7,69%	1	100,00%	0,00%
<b>NOTEBOOK</b>	13	0,39%	13	100,00%	84,62%
Algo não funciona	9	69,23%	9	100,00%	77,78%
Orientação ao usuário	3	23,08%	3	100,00%	100,00%
Lentidão	1	7,69%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	11	0,33%	10	90,91%	90,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	11	100,00%	10	90,91%	90,00%
CONTAINER	11	0,33%	9	81,82%	88,89%
Configuração ou Ajuste	6	54,55%	5	83,33%	100,00%
Erro	4	36,36%	3	75,00%	100,00%
Instalação	1	9,09%	1	100,00%	0,00%
TELETRABALHO	11	0,33%	11	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	11	100,00%	11	100,00%	100,00%
DEJT	10	0,30%	8	80,00%	87,50%
Algo não funciona	9	90,00%	7	77,78%	85,71%
Orientação ao Usuário	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	10	0,30%	10	100,00%	80,00%
Configuração	5	50,00%	5	100,00%	80,00%
Erro	5	50,00%	5	100,00%	80,00%
SGRH	9	0,27%	7	77,78%	14,29%
Algo não funciona	9	100,00%	7	77,78%	14,29%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	9	0,27%	9	100,00%	55,56%
Configuração	8	88,89%	8	100,00%	62,50%
Instalação de Servidor	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	8	0,24%	8	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	6	75,00%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	8	0,24%	7	87,50%	100,00%
Orientação ao Usuário	6	75,00%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	25,00%	1	50,00%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	8	0,24%	7	87,50%	85,71%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	8	100,00%	7	87,50%	85,71%
GOOGLE AGENDA	8	0,24%	8	100,00%	87,50%
Orientação ao Usuário	8	100,00%	8	100,00%	87,50%
VPN	8	0,24%	8	100,00%	87,50%
Algo Não Funciona	4	50,00%	4	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
VPN	8	0,24%	8	100,00%	87,50%
Algo não funciona	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	1	12,50%	1	100,00%	0,00%
Instalação/Configuração	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	7	0,21%	7	100,00%	85,71%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	7	100,00%	7	100,00%	85,71%
ADOBE READER DC	7	0,21%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Instalação	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	7	0,21%	6	85,71%	100,00%
Algo não funciona	5	71,43%	4	80,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	7	0,21%	7	100,00%	85,71%
Configuração	7	100,00%	7	100,00%	85,71%
PJE GERENCIAL	7	0,21%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	71,43%	5	100,00%	100,00%
Solicitação de Acesso	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
FIREWALL	6	0,18%	4	66,67%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	6	100,00%	4	66,67%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	6	0,18%	5	83,33%	100,00%
Instalação	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	0	0,00%	-
Erro	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	6	0,18%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
STORAGE	6	0,18%	6	100,00%	83,33%
Configuração	3	50,00%	3	100,00%	66,67%
Exclusão de volumes de dados	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	6	0,18%	5	83,33%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	6	100,00%	5	83,33%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ACTIVE DIRECTORY	5	0,15%	5	100,00%	60,00%
Configuração	5	100,00%	5	100,00%	60,00%
AJ-JT	5	0,15%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
APT 2 GRAU	5	0,15%	4	80,00%	75,00%
Algo não funciona	5	100,00%	4	80,00%	75,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	5	0,15%	5	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
EGESTÃO	5	0,15%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Informar inconsistência	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	5	0,15%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	3	60,00%	3	100,00%	66,67%
Instalação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
MENTORH	5	0,15%	4	80,00%	50,00%
Direito de Gestor no MENTORH	3	60,00%	3	100,00%	33,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	20,00%	0	0,00%	-
PJE OFFICE (ASSINADOR)	5	0,15%	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%
RENAJUD	5	0,15%	5	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de magistrado	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	4	0,12%	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%
BANEX	4	0,12%	4	100,00%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	25,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Instalação	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
DEJT - PUBLICO EXTERNO	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	4	0,12%	4	100,00%	0,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	0,00%
JURISCALC	4	0,12%	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%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	4	0,12%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	4	0,12%	3	75,00%	100,00%
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	4	0,12%	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%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	4	0,12%	3	75,00%	100,00%
Agendar Substituição de Notebook	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Solicitar troca de computador SEM Garantia	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE TI	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Esclarecimento Técnico Interno	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ARISP	3	0,09%	2	66,67%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	1	50,00%	0,00%
Problemas no Login	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	%	%
DIGITALEND	3	0,09%	3	100,00%	33,33%
Indisponibilidade	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
GEPLANS	3	0,09%	3	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Reparo de Computador - HP	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	3	0,09%	3	100,00%	33,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	2	0,06%	0	0,00%	-
Suspeita de i. Lentidão de Estações Trabalho e Rede de Computadores	2	100,00%	0	0,00%	-
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
GOOGLE MEET	2	0,06%	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%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
HORUS	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
INFOSEG	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de servidor	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	2	0,06%	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%
MONITORAMENTO ZABBIX	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
PDF CREATOR	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REDMINE	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Acesso, cadastro de projetos ou levantamento de informações	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar reparo de equipamentos EM Garantia	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
AJ-JT - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Proceder Alteração no Catálogo de Serviços do ASSYST de um serviço específico (interno SESUP)	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	%	%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CNDT - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONNECTIVIDADE SOCIAL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA DE PROCESSOS (AUTOS FÍSICOS) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONTRATO EMBRATEL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Serviço de Tratativa (Contato)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONTÁBIL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DNS EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EREVISTA	1	0,03%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GARIMPO	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
LABORE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
NUGEP	1	0,03%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
OPENOFFICE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

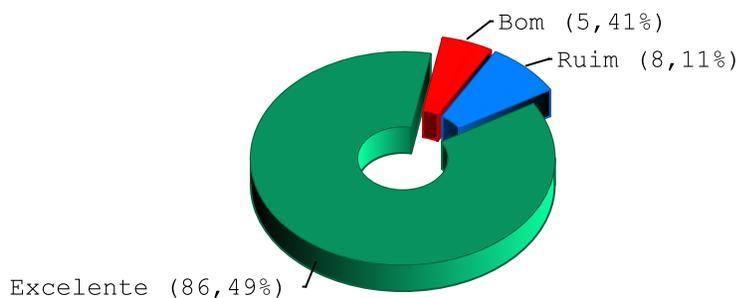
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
RELATORIO TECNICO - SERVIÇOS INFRA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIO SOBRE PARQUE DE IMPRESSÃO	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SITE DO PAS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TSTCARGA	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
WHATSAPP BUSINESS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

### 13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	3055
PESQUISAS RESPONDIDAS	37
%	1,21%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	32
Bom	2
Ruim	3



### 14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<a href="#">49205</a>	SOLANGE DA SILVA LOBO	04/08/21	SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	EXCELENTE	rapidez e eficiência na resolução do problema apresentado
<a href="#">49211</a>	ANDREZA GONÇALVES GOMES	04/08/21	COMPUTADOR	EXCELENTE	Obrigada pelo atendimento rápido e eficiente.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<a href="#">S58175</a>	ANDREZA GONÇALVES GOMES	05/08/21	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Atendimento atencioso e eficaz. Obrigada pelo pronto atendimento.
<a href="#">49271</a>	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	05/08/21	PROAD	EXCELENTE	Sempre prestativos. parabéns.
<a href="#">49267</a>	SHEYLA SANTOS MENDES	05/08/21	TOL	EXCELENTE	Gostaria de parabenizar o servidor Fabrício pela atenção e disponibilidade!
<a href="#">S58774</a>	ALEX BARROS DOS SANTOS	06/08/21	CONTAINER	EXCELENTE	Obrigado!
<a href="#">S58928</a>	RANIERE PINHEIRO DE SOUSA	09/08/21	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Totalmente efetivo.
<a href="#">S59008</a>	FRANCISCO DE PAULO AQUINO	09/08/21	SIGEP ONLINE	BOM	Ferramenta + que necessária
<a href="#">S58863</a>	HELENA LUCIA DE SOUZA OLIVEIRA	09/08/21	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Resolveu o problema com eficiência. Grata
<a href="#">S59086</a>	RANIERE PINHEIRO DE SOUSA	10/08/21	PJE	EXCELENTE	Excelente
<a href="#">S59177</a>	HELENA LUCIA DE SOUZA OLIVEIRA	11/08/21	INTRANET	EXCELENTE	Solucionou o problema com eficiência e rapidez
<a href="#">S59277</a>	LÍGIA MORAIS DA MATA MACHADO	12/08/21	DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	RUIM	Não resolveu o problema.
<a href="#">S59040</a>	JULIANA DE JESUS DA SILVA	16/08/21	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Atendimento cordial e problema resolvido
<a href="#">S59713</a>	OSCARINA DE MIRANDA BRUNO	19/08/21	SIGEP ONLINE	EXCELENTE	atendimento excelente, muito obrigado.
<a href="#">S60065</a>	NORTON YAN DA SILVA SUSSUARANA	25/08/21	DRIVE H:	EXCELENTE	O estagiário foi cortes e prestativo na resolução eficaz do problema.
<a href="#">S60156</a>	CIRILO HENRIQUE DA CONCEICAO PAES BARRETO	26/08/21	LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	EXCELENTE	Atendimento nota 1.000. Obrigado Simonne.
<a href="#">50663</a>	FABIANNE SILVEIRA DE LIMA BILIO	30/08/21	PJE - PUBLICO EXTERNO	RUIM	Estou extremamente insatisfeita... abri um chamado sobre a falta de Peticionamento... trata-se de prazo e não tive qualquer atendimento...