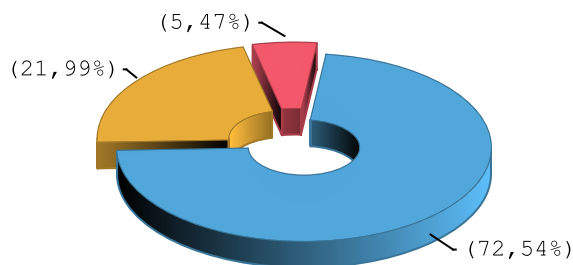


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

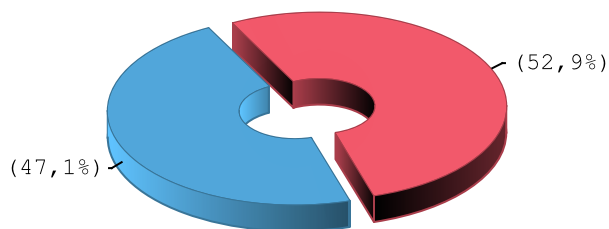
DATA INICIAL: 1 DE JUNHO DE 2021

DATA FINAL: 30 DE JUNHO DE 2021

1. VOLUME DE CHAMADOS



 Negócio
 CAPE
 Técnico



 Incidente
 Requisição

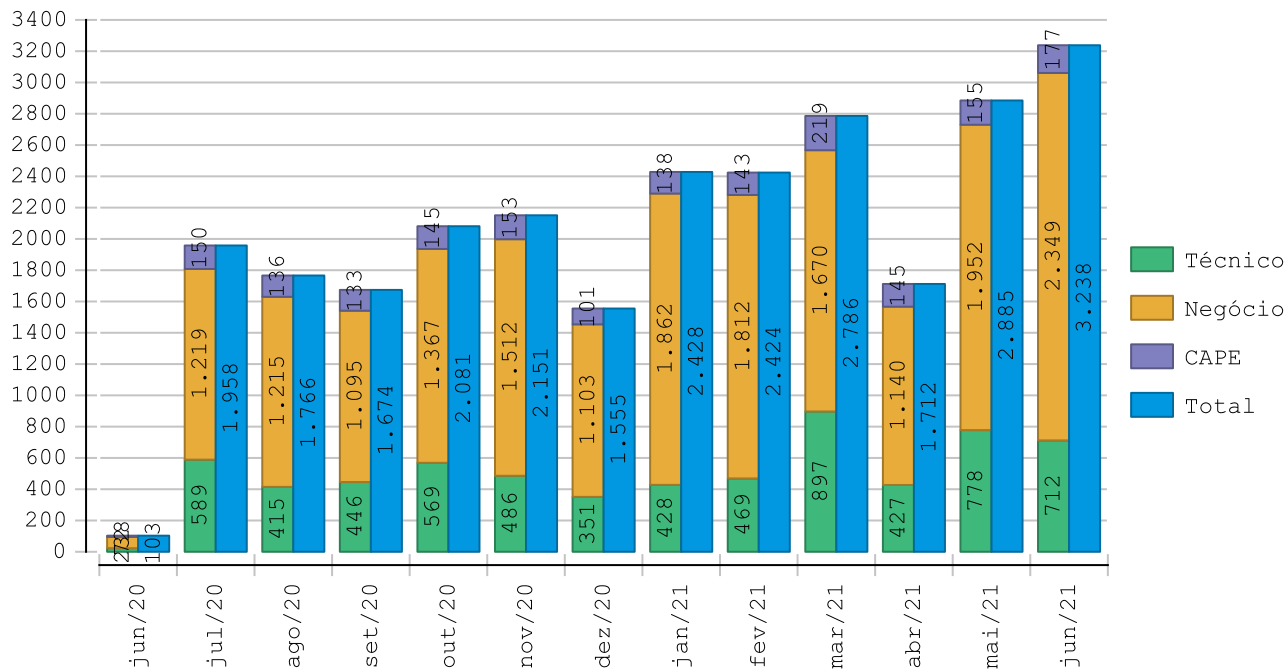
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	3238	100,00%	2976	91,91%	88,61%
NEGÓCIO	2349	72,54%	2135	90,89%	87,63%
INCIDENTE	1331	56,66%	1199	90,08%	87,74%
REQUISICÃO	1018	43,34%	936	91,94%	87,50%
TÉCNICO	712	21,99%	698	98,03%	91,12%
INCIDENTE	299	41,99%	298	99,67%	97,99%
REQUISICÃO	413	58,01%	400	96,85%	86,00%
CAPE	177	5,47%	143	80,79%	90,91%
INCIDENTE	83	46,89%	70	84,34%	90,00%
REQUISICÃO	94	53,11%	73	77,66%	91,78%

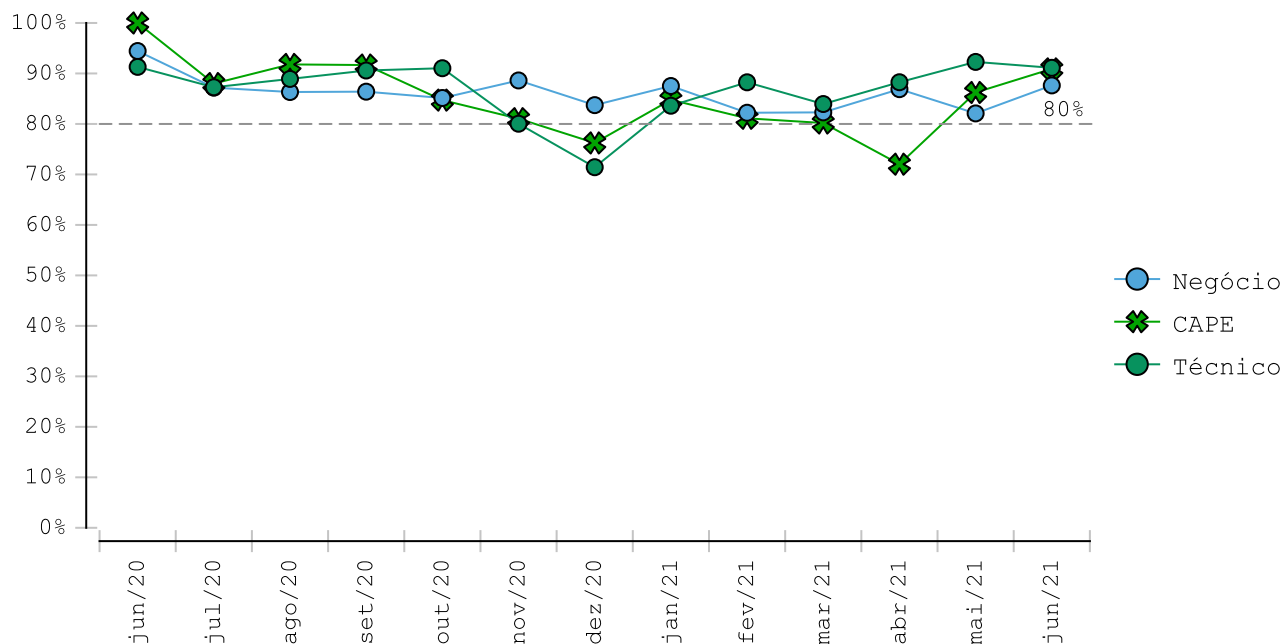
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

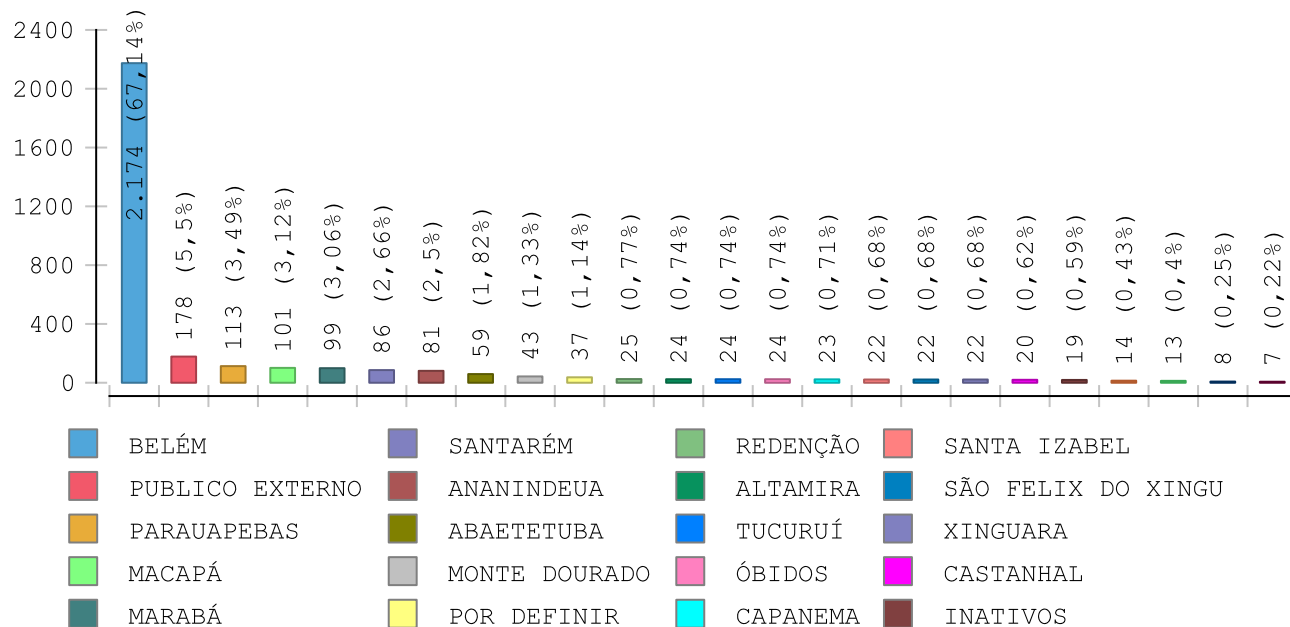


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

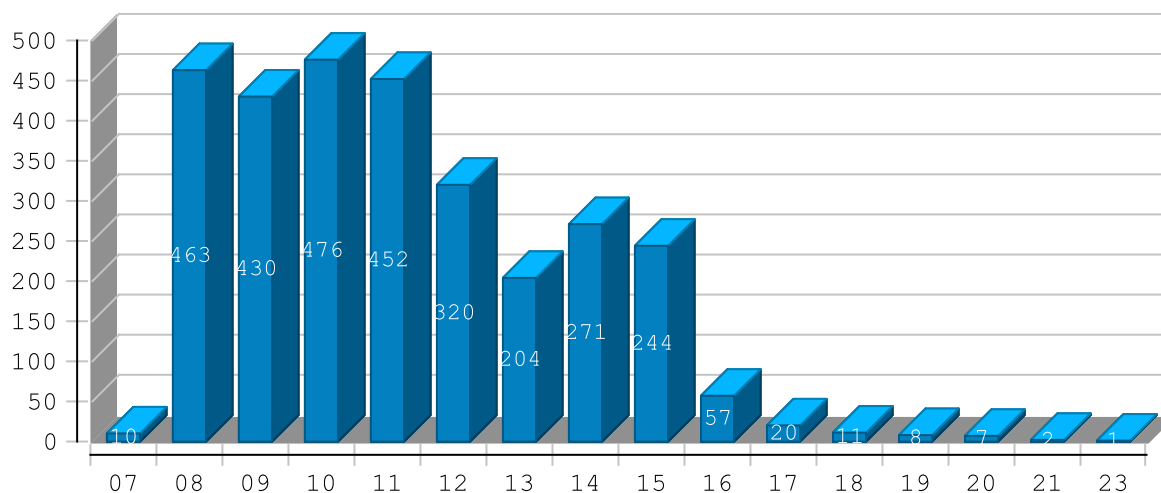


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

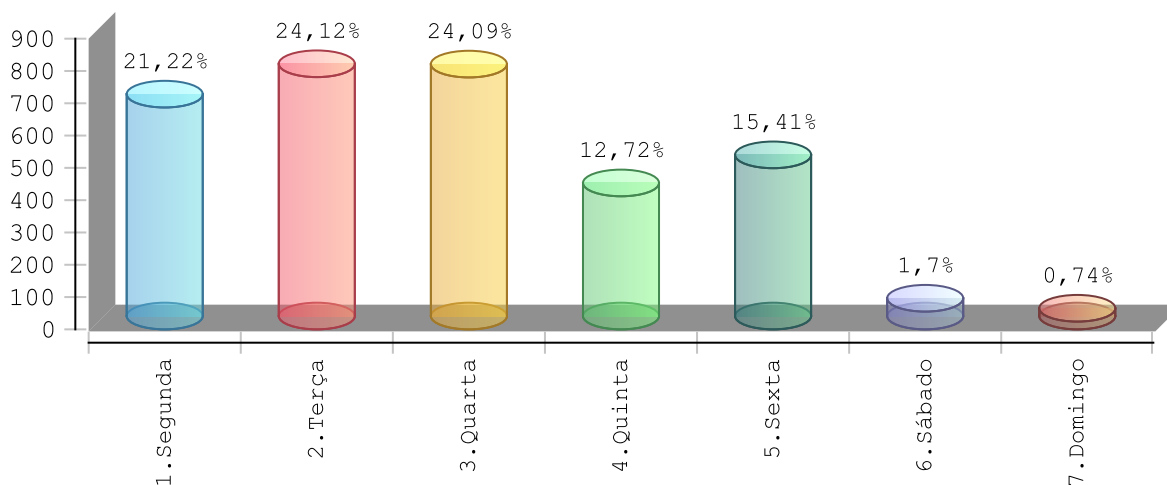


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

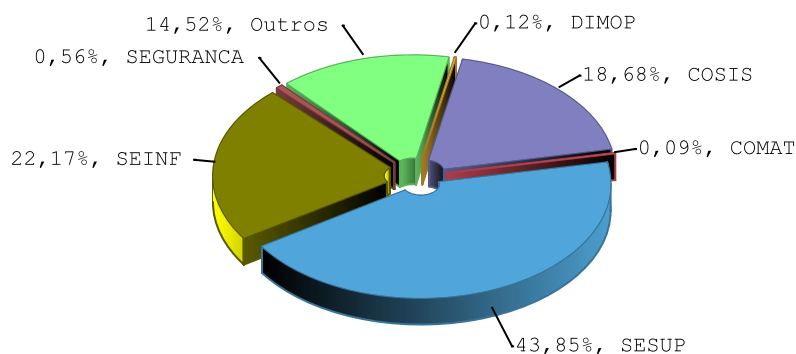


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

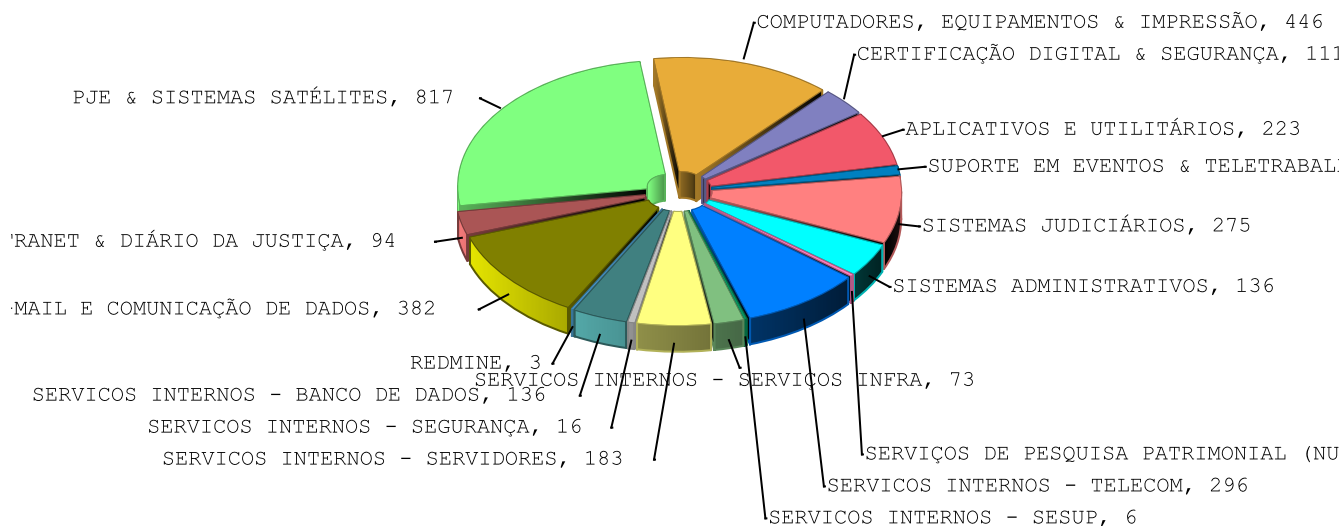


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SESUP	1420	43,85%	1362	42,06%	94,86%
SEINF	718	22,17%	690	21,31%	85,07%
COSIS	605	18,68%	490	15,13%	76,33%
OUTROS	470	14,52%	420	12,97%	90,48%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANÇA	18	0,56%	13	0,40%	30,77%
DIMOP	4	0,12%	1	0,03%	0,00%
COMAT	3	0,09%	0	0,00%	-

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

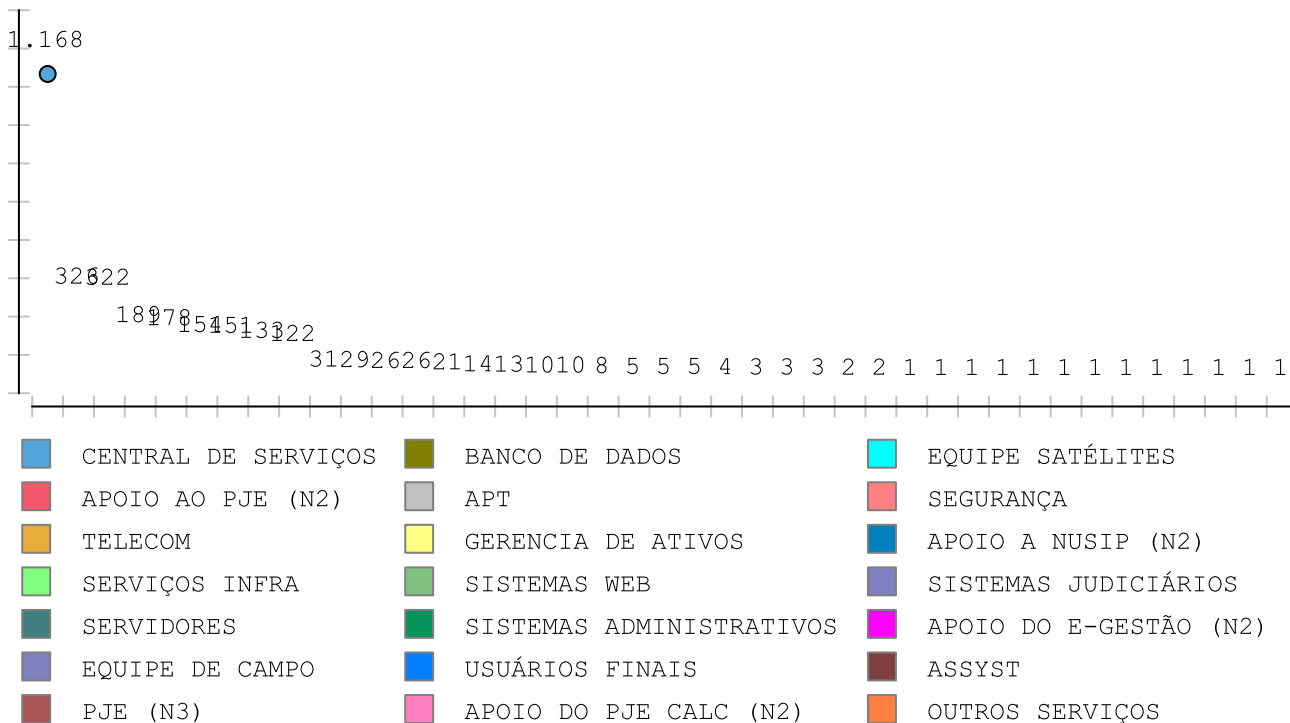


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	817	25,24%	726	88,86%	88,43%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	446	13,78%	424	95,07%	90,33%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	382	11,80%	361	94,50%	88,64%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	296	9,14%	296	100,00%	100,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	275	8,50%	223	81,09%	74,89%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	223	6,89%	205	91,93%	93,17%
SERVICOS INTERNOS - SERVIDORES	183	5,65%	178	97,27%	70,22%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	136	4,20%	133	97,79%	100,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	136	4,20%	116	85,29%	79,31%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	111	3,43%	101	90,99%	95,05%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	94	2,90%	85	90,43%	91,76%
SERVICOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	73	2,26%	69	94,52%	94,20%
SUORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	34	1,05%	30	88,24%	93,33%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	16	0,49%	14	87,50%	50,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	7	0,22%	6	85,71%	66,67%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	6	0,19%	6	100,00%	100,00%
REDMINE	3	0,09%	3	100,00%	100,00%

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	1208	37,31%	1168	96,69%	96,66%
APOIO AO PJE (N2)	339	10,47%	326	96,17%	92,94%
TELECOM	324	10,01%	322	99,38%	97,83%
PJE (N3)	224	6,92%	151	67,41%	64,90%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIÇOS INFRA	206	6,36%	189	91,75%	78,84%
SERVIDORES	183	5,65%	178	97,27%	69,10%
EQUIPE DE CAMPO	161	4,97%	154	95,65%	83,77%
APT	136	4,20%	122	89,71%	66,39%
BANCO DE DADOS	136	4,20%	133	97,79%	99,25%
APOIO DO PJE CALC (N2)	44	1,36%	21	47,73%	80,95%
GERENCIA DE ATIVOS	37	1,14%	31	83,78%	80,65%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	33	1,02%	26	78,79%	65,38%
SISTEMAS WEB	32	0,99%	29	90,63%	93,10%
USUÁRIOS FINAIS	26	0,80%	26	100,00%	84,62%
SEGURANÇA	18	0,56%	13	72,22%	30,77%
APOIO A NUSIP (N2)	16	0,49%	10	62,50%	50,00%
EQUIPE SATÉLITES	15	0,46%	14	93,33%	71,43%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	13	0,40%	10	76,92%	60,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	8	0,25%	8	100,00%	75,00%
E-GESTÃO (N3)	8	0,25%	0	0,00%	-
GESTÃO DA SESUP	7	0,22%	3	42,86%	100,00%
OUTROS SERVIÇOS	7	0,22%	5	71,43%	60,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	6	0,19%	5	83,33%	80,00%
ASSYST	5	0,15%	5	100,00%	100,00%
GESTÃO DA SEINF	5	0,15%	1	20,00%	0,00%
1 VARA DO TRABALHO DE MACAPÁ	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	4	0,12%	1	25,00%	0,00%
15 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
3 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	3	0,09%	0	0,00%	-
1 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	2	0,06%	1	50,00%	0,00%
1 VARA DO TRABALHO DE TUCURUÍ	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
11 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
19 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
2 VARA DO TRABALHO DE ABAETETUBA	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
GRUPO MACAPÁ	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE PARAUAPEBAS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE SANTARÉM	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
10 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
18 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
2 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
CATEN (CENTRAL DE ATENDIMENTO DE BELÉM)	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DA DESEMBARGADORA ALDA MARIA DE PINHO COUTO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
GABINETE DA DESEMBARGADORA MARIA ZUÍLA LIMA DUTRA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
GABINETE DA DESEMBARGADORA SULAMIR PALMEIRA MONASSA DE ALMEIDA	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA	1	0,03%	0	0,00%	-
PJE CALC (N3)	1	0,03%	0	0,00%	-
VARA DO TRABALHO DE SANTA IZABEL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

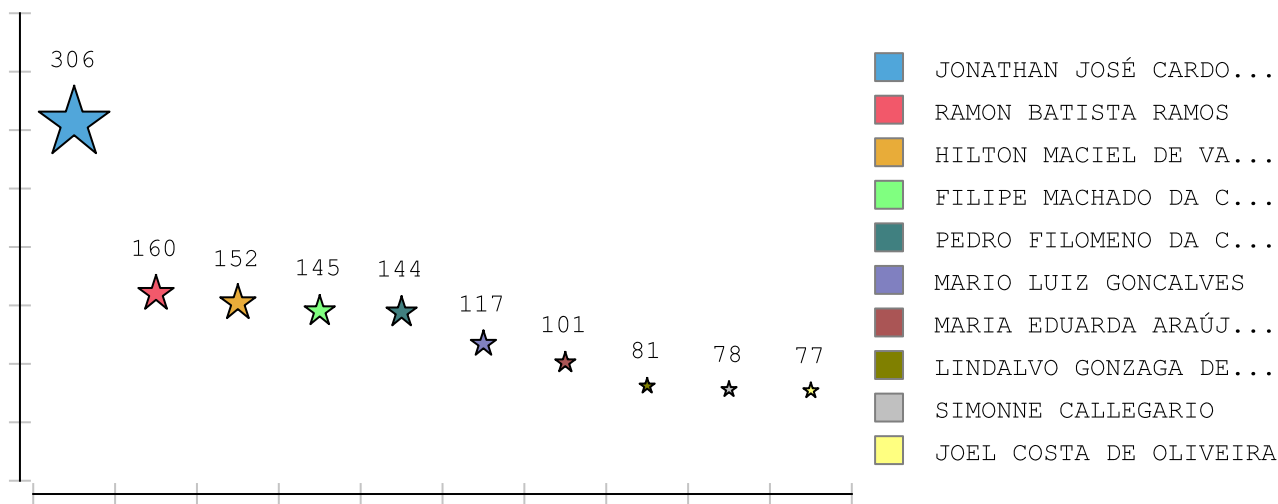
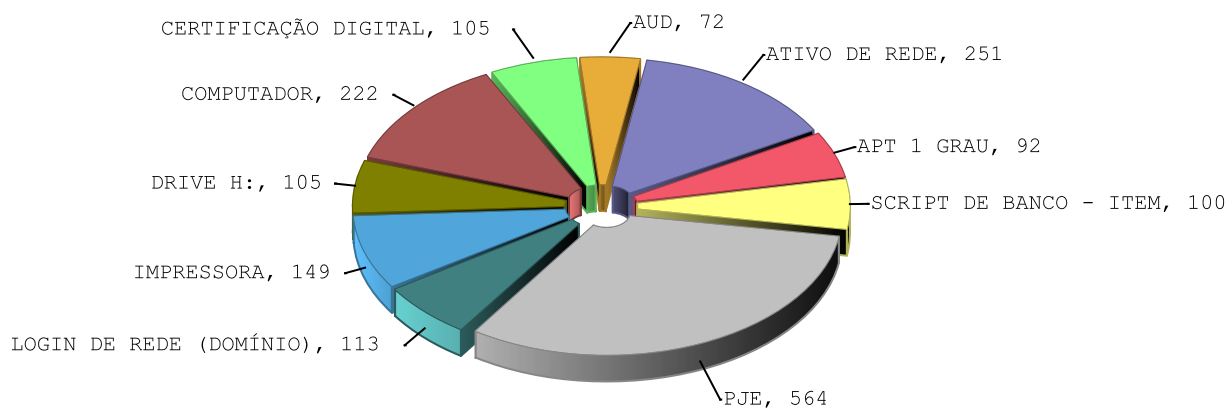


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	564	17,42%	487	86,35%	87,27%
Detalhes do processo	98	17,38%	87	88,78%	87,36%
Acesso (usuário novo ou perfil)	65	11,52%	63	96,92%	88,89%
Problemas no login	62	10,99%	61	98,39%	90,16%
Tarefas de processos	61	10,82%	41	67,21%	95,12%
Outros	55	9,75%	39	70,91%	82,05%
Indisponibilidade	33	5,85%	27	81,82%	81,48%
Problemas com configurações e cadastros	32	5,67%	30	93,75%	93,33%
Remessa	29	5,14%	27	93,10%	92,59%
Configurações e cadastros	24	4,26%	23	95,83%	100,00%
Expedientes	23	4,08%	19	82,61%	78,95%
Algo não funciona	18	3,19%	17	94,44%	82,35%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	9	1,60%	9	100,00%	66,67%
Central de Mandados	8	1,42%	7	87,50%	85,71%
Pauta / Sessão de julgamento	8	1,42%	7	87,50%	100,00%
Perito e perícias	6	1,06%	5	83,33%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	564	17,42%	487	86,35%	87,27%
Agrupadores / Escaninho	5	0,89%	4	80,00%	25,00%
Audiência	5	0,89%	4	80,00%	50,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	5	0,89%	4	80,00%	75,00%
Peticionamento e autuação	5	0,89%	4	80,00%	75,00%
Levantamento de informação	3	0,53%	2	66,67%	50,00%
Alterar Lotação de Usuário	2	0,35%	2	100,00%	100,00%
Editor de texto	2	0,35%	1	50,00%	100,00%
Instalação/Configuração	2	0,35%	2	100,00%	50,00%
Plantão	2	0,35%	2	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	1	0,18%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	0,18%	0	0,00%	-
ATIVO DE REDE	251	7,75%	251	100,00%	100,00%
Indisponibilidade de ativo	251	100,00%	251	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	222	6,86%	209	94,14%	90,43%
Algo não funciona	146	65,77%	137	93,84%	91,97%
Lentidão	28	12,61%	28	100,00%	92,86%
Não Liga	20	9,01%	18	90,00%	88,89%
Orientação ao usuário	18	8,11%	16	88,89%	81,25%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	6	2,70%	6	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	1	0,45%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Configuração	1	0,45%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,45%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	0,45%	1	100,00%	100,00%
IMPRESSORA	149	4,60%	145	97,32%	92,41%
Instalação	64	42,95%	63	98,44%	92,06%
Algo não funciona	45	30,20%	44	97,78%	97,73%
Configuração	36	24,16%	34	94,44%	91,18%
Impressão Falhando	4	2,68%	4	100,00%	50,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	113	3,49%	112	99,12%	89,29%
Problemas no Acesso	45	39,82%	45	100,00%	100,00%
Alterar Senha	30	26,55%	30	100,00%	90,00%
Criar Conta de Novo Usuário	18	15,93%	17	94,44%	47,06%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	113	3,49%	112	99,12%	89,29%
Reportar falha na relação de confiança	11	9,73%	11	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	2,65%	3	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	3	2,65%	3	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	2	1,77%	2	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	0,88%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	105	3,24%	96	91,43%	94,79%
Solicitação de Certificado	49	46,67%	47	95,92%	100,00%
Solicitação de TOKEN	26	24,76%	23	88,46%	82,61%
Algo não funciona	23	21,90%	21	91,30%	100,00%
Configuração do computador	5	4,76%	3	60,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	1,90%	2	100,00%	50,00%
DRIVE H:	105	3,24%	101	96,19%	89,11%
Concessão e Revogação de Acesso	36	34,29%	36	100,00%	86,11%
Erro	21	20,00%	20	95,24%	95,00%
Restauração de Arquivo	20	19,05%	18	90,00%	94,44%
Alteração de Configuração	15	14,29%	15	100,00%	86,67%
Algo não funciona	3	2,86%	3	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	2	1,90%	1	50,00%	100,00%
Instalação	2	1,90%	2	100,00%	50,00%
Problemas no login	2	1,90%	2	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	1	0,95%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	0,95%	1	100,00%	0,00%
Orientação a usuários	1	0,95%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,95%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	100	3,09%	99	99,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	100	100,00%	99	99,00%	100,00%
APT 1 GRAU	92	2,84%	83	90,22%	62,65%
Algo não funciona	68	73,91%	61	89,71%	52,46%
Acesso (usuário novo ou perfil)	9	9,78%	9	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	5,43%	4	80,00%	75,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	4	4,35%	3	75,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APT 1 GRAU	92	2,84%	83	90,22%	62,65%
Problemas no login	4	4,35%	4	100,00%	75,00%
Indisponibilidade	2	2,17%	2	100,00%	100,00%
AUD	72	2,22%	68	94,44%	91,18%
Algo não funciona	46	63,89%	44	95,65%	90,91%
Instalação do AUD e VPN	10	13,89%	10	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	8,33%	6	100,00%	83,33%
Indisponibilidade	4	5,56%	4	100,00%	75,00%
Problemas no Login	2	2,78%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	2,78%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	1,39%	0	0,00%	-
Restauração de Arquivo	1	1,39%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	71	2,19%	69	97,18%	95,65%
Peticionamento e autuação	16	22,54%	16	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	15	21,13%	15	100,00%	93,33%
Configuração e cadastros	13	18,31%	13	100,00%	100,00%
Problemas no login	8	11,27%	8	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	7,04%	5	100,00%	60,00%
Problemas com configurações e cadastros	4	5,63%	4	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	3	4,23%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	4,23%	3	100,00%	100,00%
Perito	2	2,82%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	1,41%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,41%	1	100,00%	100,00%
ZOOM	59	1,82%	50	84,75%	80,00%
Instalação	18	30,51%	18	100,00%	88,89%
Algo não funciona	14	23,73%	13	92,86%	84,62%
Orientação ao usuário	13	22,03%	8	61,54%	75,00%
Solicitar licença Enterprise	10	16,95%	8	80,00%	62,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	1,69%	0	0,00%	-
Alterar Lotação de Usuário	1	1,69%	1	100,00%	0,00%
Configurações e cadastros	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	1	1,69%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
VIRTUALIZAÇÃO	58	1,79%	57	98,28%	59,65%
Alteração de configuração de máquina virtual	57	98,28%	56	98,25%	60,71%
Criação de máquina virtual	1	1,72%	1	100,00%	0,00%
TEAMVIEWER	54	1,67%	54	100,00%	98,15%
Instalação	47	87,04%	47	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	7,41%	4	100,00%	75,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	52	1,61%	50	96,15%	92,00%
Grupos de Email	21	40,38%	21	100,00%	90,48%
Erro	9	17,31%	9	100,00%	88,89%
Orientação ao Usuário	7	13,46%	5	71,43%	100,00%
Alterar Senha	5	9,62%	5	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	3	5,77%	3	100,00%	100,00%
Criar Conta	3	5,77%	3	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	2	3,85%	2	100,00%	50,00%
Análise de Email suspeito	1	1,92%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,92%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	48	1,48%	46	95,83%	95,65%
Algo não funciona	39	81,25%	37	94,87%	97,30%
Instalação	9	18,75%	9	100,00%	88,89%
AUTOCCLE	47	1,45%	45	95,74%	88,89%
Algo não funciona	26	55,32%	24	92,31%	95,83%
Erro de Importação no AutoCCLE	10	21,28%	10	100,00%	70,00%
Instalação do AutoCCLE	5	10,64%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	6,38%	3	100,00%	66,67%
Problemas no Login	3	6,38%	3	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	45	1,39%	45	100,00%	100,00%
Comunicação Status Link	45	100,00%	45	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP	45	1,39%	45	100,00%	75,56%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	44	97,78%	44	100,00%	75,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIÇOS DE BACKUP	45	1,39%	45	100,00%	75,56%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	1	2,22%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	44	1,36%	21	47,73%	80,95%
Dúvidas e Sugestões	28	63,64%	15	53,57%	86,67%
Sistema com erro	8	18,18%	2	25,00%	50,00%
Erro de Cálculo	7	15,91%	3	42,86%	66,67%
Instalação	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	44	1,36%	37	84,09%	83,78%
Orientação ao Usuário	28	63,64%	24	85,71%	83,33%
Indisponibilidade	5	11,36%	3	60,00%	66,67%
Algo não funciona	3	6,82%	3	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	3	6,82%	3	100,00%	100,00%
Alteração de Configuração	2	4,55%	2	100,00%	50,00%
Bloqueio de Usuário	1	2,27%	0	0,00%	-
Erro	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	41	1,27%	39	95,12%	87,18%
Acesso (usuário novo ou perfil)	16	39,02%	16	100,00%	93,75%
Problemas no Login	9	21,95%	8	88,89%	100,00%
Algo não funciona	7	17,07%	7	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	4	9,76%	3	75,00%	0,00%
Indisponibilidade	3	7,32%	3	100,00%	66,67%
Problemas no Acesso	2	4,88%	2	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	38	1,17%	34	89,47%	94,12%
Configuração	38	100,00%	34	89,47%	94,12%
ROBÔ CCLE	35	1,08%	34	97,14%	82,35%
Instalação/Configuração	18	51,43%	18	100,00%	100,00%
Algo não funciona	15	42,86%	14	93,33%	71,43%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	2,86%	1	100,00%	0,00%
Problemas no login	1	2,86%	1	100,00%	0,00%
TOL	34	1,05%	34	100,00%	97,06%
Erro	12	35,29%	12	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	7	20,59%	7	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	7	20,59%	7	100,00%	85,71%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOL	34	1,05%	34	100,00%	97,06%
Orientação a usuários	4	11,76%	4	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	3	8,82%	3	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO	30	0,93%	24	80,00%	95,83%
Fale com o 1º Grau	26	86,67%	22	84,62%	95,45%
Fale com o 2º Grau	4	13,33%	2	50,00%	100,00%
PORTAL TRT8	30	0,93%	27	90,00%	88,89%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	10	33,33%	9	90,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	7	23,33%	7	100,00%	85,71%
Algo não funciona	3	10,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	3	10,00%	2	66,67%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	3	10,00%	2	66,67%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	3,33%	1	100,00%	0,00%
Alteração de Configuração	1	3,33%	1	100,00%	0,00%
Bloqueio de Usuário	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
PROAD	26	0,80%	23	88,46%	82,61%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	26,92%	6	85,71%	83,33%
Algo não funciona	7	26,92%	6	85,71%	83,33%
Orientação ao Usuário	6	23,08%	5	83,33%	100,00%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	5	19,23%	5	100,00%	80,00%
Alterar Senha	1	3,85%	1	100,00%	0,00%
HIPERCONVERGENCIA	22	0,68%	22	100,00%	95,45%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	22	100,00%	22	100,00%	95,45%
MOZILLA FIREFOX	22	0,68%	21	95,45%	100,00%
Algo não funciona	10	45,45%	10	100,00%	100,00%
Instalação	10	45,45%	9	90,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	4,55%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTRANET	21	0,65%	21	100,00%	95,24%
Algo não funciona	12	57,14%	12	100,00%	100,00%
Problemas no Login	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	9,52%	2	100,00%	50,00%
Alteração de Lotação	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Conceder Permissões	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	19	0,59%	17	89,47%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	19	100,00%	17	89,47%	100,00%
SCANNER	19	0,59%	18	94,74%	83,33%
Algo não funciona	12	63,16%	11	91,67%	90,91%
Instalação	7	36,84%	7	100,00%	71,43%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	18	0,56%	18	100,00%	94,44%
Instalação	15	83,33%	15	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	11,11%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao usuário	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	18	0,56%	17	94,44%	76,47%
Erro	12	66,67%	11	91,67%	81,82%
Configuração	5	27,78%	5	100,00%	80,00%
Instalação de Servidor	1	5,56%	1	100,00%	0,00%
OUTROS	17	0,53%	14	82,35%	92,86%
Instalação	13	76,47%	10	76,92%	100,00%
Algo não funciona	3	17,65%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao usuário	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	17	0,53%	17	100,00%	88,24%
Algo não funciona	13	76,47%	13	100,00%	92,31%
Orientação ao usuário	4	23,53%	4	100,00%	75,00%
TELETRABALHO	17	0,53%	16	94,12%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	17	100,00%	16	94,12%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	16	0,49%	15	93,75%	73,33%
Algo não funciona	15	93,75%	14	93,33%	71,43%
Orientação ao Usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTERNET	16	0,49%	13	81,25%	76,92%
Indisponibilidade	7	43,75%	6	85,71%	100,00%
Lentidão	4	25,00%	3	75,00%	66,67%
Liberação de Sites Externos	2	12,50%	1	50,00%	0,00%
Bloqueio de Sites Externos	1	6,25%	1	100,00%	0,00%
Erro na página	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	16	0,49%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	7	43,75%	7	100,00%	100,00%
Instalação	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	15	0,46%	15	100,00%	93,33%
Algo não funciona	10	66,67%	10	100,00%	90,00%
Orientação ao usuário	5	33,33%	5	100,00%	100,00%
SGRH	15	0,46%	10	66,67%	70,00%
Algo não funciona	8	53,33%	5	62,50%	80,00%
Orientação ao Usuário	4	26,67%	4	100,00%	50,00%
Instalação/Atualização	2	13,33%	0	0,00%	-
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	14	0,43%	14	100,00%	78,57%
Acesso (usuário novo ou perfil)	8	57,14%	8	100,00%	87,50%
Algo não funciona	2	14,29%	2	100,00%	50,00%
Configuração	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Configuração do ambiente de usuário	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Grupos de Email	1	7,14%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
STORAGE	14	0,43%	14	100,00%	57,14%
Configuração	9	64,29%	9	100,00%	44,44%
Exclusão de volumes de dados	5	35,71%	5	100,00%	80,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	13	0,40%	10	76,92%	90,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	13	100,00%	10	76,92%	90,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SCMP	13	0,40%	10	76,92%	60,00%
Algo não funciona	5	38,46%	5	100,00%	40,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	15,38%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	15,38%	2	100,00%	50,00%
Instalação/Atualização	1	7,69%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	13	0,40%	11	84,62%	90,91%
Instalação	12	92,31%	11	91,67%	90,91%
Algo não funciona	1	7,69%	0	0,00%	-
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	12	0,37%	11	91,67%	81,82%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	8	66,67%	7	87,50%	85,71%
Algo não funciona	3	25,00%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	8,33%	1	100,00%	0,00%
MONITOR	12	0,37%	12	100,00%	83,33%
Falha na Imagem	8	66,67%	8	100,00%	87,50%
Não Liga	2	16,67%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao usuário	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
CONTAINER	11	0,34%	10	90,91%	70,00%
Configuração ou Ajuste	5	45,45%	4	80,00%	50,00%
Erro	5	45,45%	5	100,00%	80,00%
Instalação	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	10	0,31%	10	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	7	70,00%	7	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor TOL	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor FS	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
APT 2 GRAU	9	0,28%	6	66,67%	100,00%
Algo não funciona	8	88,89%	5	62,50%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	9	0,28%	9	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	9	100,00%	9	100,00%	100,00%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	9	0,28%	9	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor FS	5	55,56%	5	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	9	0,28%	9	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Drive H	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	9	0,28%	7	77,78%	71,43%
Configuração	4	44,44%	3	75,00%	66,67%
Instalação de Servidor	3	33,33%	2	66,67%	50,00%
Erro	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
PJE-CALC	8	0,25%	8	100,00%	75,00%
Algo não funciona	5	62,50%	5	100,00%	60,00%
Orientação ao Usuário	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	7	0,22%	7	100,00%	85,71%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	7	100,00%	7	100,00%	85,71%
ADOBE READER DC	7	0,22%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	7	0,22%	7	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	7	100,00%	7	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	7	0,22%	7	100,00%	71,43%
Suspeita de máquina infectada	5	71,43%	5	100,00%	80,00%
Liberar aplicativo/serviço/porta	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
EGESTÃO	7	0,22%	0	0,00%	-
Algo não funciona	7	100,00%	0	0,00%	-
FIREWALL	7	0,22%	6	85,71%	33,33%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	6	85,71%	5	83,33%	40,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	1	14,29%	1	100,00%	0,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	7	0,22%	7	100,00%	42,86%
Algo não funciona	4	57,14%	4	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSÃO AO VIVO PELO YOUTUBE	7	0,22%	5	71,43%	40,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	7	100,00%	5	71,43%	40,00%
ACTIVE DIRECTORY	6	0,19%	6	100,00%	83,33%
Configuração	5	83,33%	5	100,00%	80,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ACTIVE DIRECTORY	6	0,19%	6	100,00%	83,33%
Criar, Alterar e Excluir Unidade Organizacionais	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	6	0,19%	5	83,33%	100,00%
Instalação	5	83,33%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	6	0,19%	4	66,67%	25,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	66,67%	2	50,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	2	33,33%	2	100,00%	50,00%
VPN	6	0,19%	5	83,33%	100,00%
Algo Não Funciona	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	16,67%	0	0,00%	-
DNS INTERNO	5	0,15%	5	100,00%	80,00%
Configuração	5	100,00%	5	100,00%	80,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	5	0,15%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	5	0,15%	5	100,00%	40,00%
INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	5	100,00%	5	100,00%	40,00%
PJE GERENCIAL	5	0,15%	3	60,00%	100,00%
Algo não funciona	4	80,00%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	0	0,00%	-
RENAJUD	5	0,15%	5	100,00%	60,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	2	40,00%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD - Recadastramento	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	4	0,12%	3	75,00%	100,00%
Instalação	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Sugerir Alteração	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	%	%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	4	0,12%	4	100,00%	75,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
DEJT	4	0,12%	4	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
Problemas no login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GARIMPO	4	0,12%	3	75,00%	100,00%
Problemas de acesso	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
JURISCALC	4	0,12%	2	50,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	50,00%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	1	25,00%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
LABORE	4	0,12%	2	50,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	4	100,00%	2	50,00%	0,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	4	0,12%	4	100,00%	75,00%
Instalação	3	75,00%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	4	0,12%	2	50,00%	100,00%
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	3	75,00%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao usuário	1	25,00%	0	0,00%	-
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	4	0,12%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	2	66,67%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	4	0,12%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	4	0,12%	2	50,00%	100,00%
Problemas no Login	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	25,00%	0	0,00%	-
WHATSAPP BUSINESS	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
ARISP	3	0,09%	3	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%
Problemas no Login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
EREVISTA	3	0,09%	3	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	2	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	3	0,09%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	33,33%	0	0,00%	-
EVENTOS INTERNOS	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
HORUS	3	0,09%	2	66,67%	0,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	3	0,09%	2	66,67%	100,00%
Instalação	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	3	0,09%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
REDMINE	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CNDT - PUBLICO EXTERNO	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%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
DIGITALEND	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Instalação/Atualização	1	50,00%	1	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%
PDF CREATOR	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
REPARO DE IMPRESSORA EM GARANTIA	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Solicitar Reparo de Impressora - Lexmark MX622	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE SCANNER EM GARANTIA	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Solicitar Reparo de Scanner - KODAK	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	%	%
UNIR OU DIVIDIR PDF	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
BANEX	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICADOS DIGITAIS	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Registrar Atividade de Gestão Contratual (Certificados)	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	1	0,03%	0	0,00%	-
Solicitar Classificação de Equipamento	1	100,00%	0	0,00%	-
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONECTIVIDADE SOCIAL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA DE JULGADOS - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DISPOSITIVO MÓVEL	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
DNS EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Publicação de serviços para público externo	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
FOLHAWEB	1	0,03%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	100,00%	0	0,00%	-
GESTÃO DA SEGURANÇA	1	0,03%	0	0,00%	-
Criação ou Atualização de Projeto de Segurança	1	100,00%	0	0,00%	-
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MED-ODONTO	1	0,03%	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

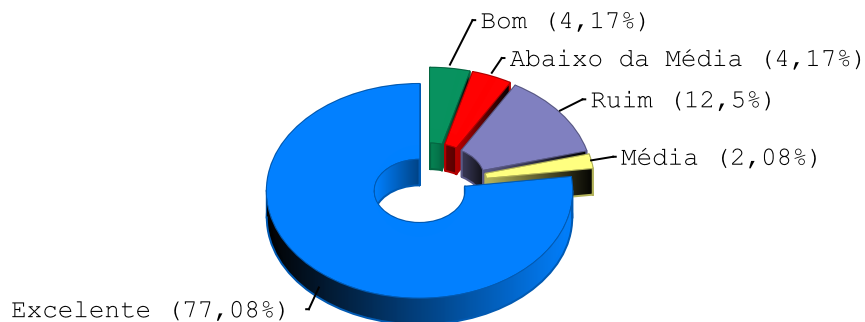
SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MENTORH	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Alterar Senha	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
OPENOFFICE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PÚBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
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%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	1	0,03%	0	0,00%	-
Não Liga	1	100,00%	0	0,00%	-
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SIABI	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SIGEC	1	0,03%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	100,00%	0	0,00%	-
SPE (POSTAGEM ELETRÔNICA)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
STD	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TROCA DE IMPRESSORA SEM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitar troca de impressora SEM Garantia	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	3077
PESQUISAS RESPONDIDAS	48
%	1,56%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	37
Bom	2
Média	1
Abaixo da Média	2
Ruim	6



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
45591	CARLOS RODRIGUES ZAHLOUTH JUNIOR	01/06/21	PJE	RUIM	Não resolveu.
45661	RAIMUNDO RENATO VIEIRA CANTO JÚNIOR	01/06/21	PJE GERENCIAL	EXCELENTE	Resposta rápida. Surpreendeu!
45780	MARIA DE NAZARE DE ALMEIDA TRINDADE	04/06/21	TOL	ABAIXO DA MÉDIA	Ainda não foi resolvido
45822	ANDREZA GONÇALVES GOMES	04/06/21	CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente. Obrigada
S54626	NORTON YAN DA SILVA SUSSUARANA	04/06/21	ROBÔ CCLE	EXCELENTE	O atendente Hilton foi muito cortez e solícito no atendimento e fazendo todos os esclarecimentos possíveis.
45799	AVELINO NASCIMENTO PENA	04/06/21	CONTAINER	EXCELENTE	Muito Satisfeito. Parabéns aos envolvidos.
45983	NORTON YAN DA SILVA SUSSUARANA	07/06/21	AUTOCCLE	EXCELENTE	Nosso estagiário da SETIN, Jhon, foi rápido no gatilho. Muito obrigado pela presteza.
46012	ELTON JOSE LEAL	08/06/21	AUD	EXCELENTE	Satisfação

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S55045	BARBARA CONCEICAO DE OLIVEIRA BARBOSA	08/06/21	PORTAL TRT8	EXCELENTE	A COGES agradece pela presteza e celeridade no atendimento da demanda!
S55155	DOUGLAS PINHEIRO BEZERRA	09/06/21	PJE	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente. Parabéns à equipe.
46258	SUELLEN FORTUNATO	10/06/21	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	RUIM	Nada foi resolvido e vocês se quer tem algum suporte para que eu entre em contato.
S55317	LUCIANA DO ROSÁRIO COELHO MARQUES DE LIMA	11/06/21	OUTROS	EXCELENTE	Sou servidora recente, por isso o atendimento prestado pela SETIM de forma rápida, eficiente e acolhedora foi extremamente fundamental para a realização do serviço por mim desenvolvido. Parabéns e gratidão!
46315	MARIA CECILIA SILVA DOS SANTOS	11/06/21	PJE - PUBLICO EXTERNO	RUIM	o meu CADASTRO NO SISTEMA PJe está ERRADO. ESTÁ O NOME DE OUTRA PESSOA. SÓ QUERO QUE COLOQUE OS MEUS DADOS NO CADASTRO. MEU NOME É MARIA CECILIA DA SILVA DOS SANTOS. FILHA DE CÍCERA INEZ DA SILVA DOS SANTOS. CORRIJAM POR FAVOR.
46459	ANDREZA GONÇALVES GOMES	15/06/21	DRIVE H:	EXCELENTE	Atendimento excelente, rápido e eficiente. Muito obrigada pela resolução do problema em tão pouco tempo.
46534	DILMA FLEXA LEITE	16/06/21	NOTEBOOK	EXCELENTE	Vocês salvaram o dia!!!
S55633	ALLAN SOUZA DOS SANTOS	18/06/21	MENTORH	EXCELENTE	Bom atendimento
46831	ALBERTO ALLAN DA SILVA RODRIGUES	22/06/21	COMPUTADOR	EXCELENTE	Atendimento eficiente, dentro dos padrões de segurança e qualidade.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S55964	GILSON JOSÉ SOUSA DE MATTOS	22/06/21	ZOOM	EXCELENTE	Resolução rápida
S56088	ANDREZA GONÇALVES GOMES	23/06/21	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Muito obrigada pelo atendimento rápido e eficiente.
S56072	MARCIO ARÊDE	24/06/21	CONSULTA DE JULGADOS - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Obrigado pela ajuda e velocidade
47006	AUGUSTO ALCÂNTARA VAGO	24/06/21	PJE	EXCELENTE	Atendimento muito rápido, prático, objetivo. Parabéns e obrigado!
47025	AUGUSTO ALCÂNTARA VAGO	24/06/21	PJE	EXCELENTE	Atendimento excelente e rápido. Muito obrigado!
S56474	PAULO SILVIO LOPES DA GAMA ALVES	29/06/21	DRIVE H:	EXCELENTE	Atendimento de excelência. No conhecimento e atenção. Parabéns !!
S56463	PAULO SILVIO LOPES DA GAMA ALVES	29/06/21	TOL	EXCELENTE	Parabéns na qualidade do atendimento !!