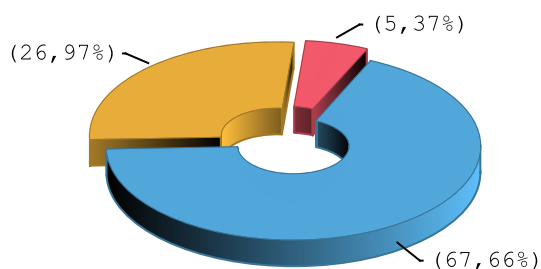


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

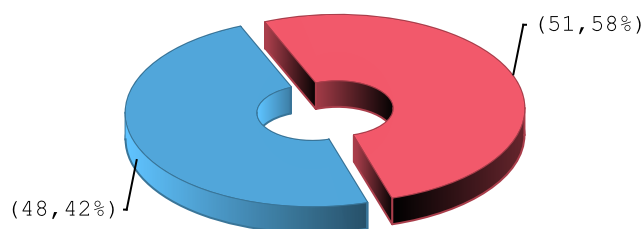
DATA INICIAL: 1 DE MAIO DE 2021

DATA FINAL: 31 DE MAIO DE 2021

1. VOLUME DE CHAMADOS



 Negócio
 CAPE
 Técnico



 Incidente
 Requisição

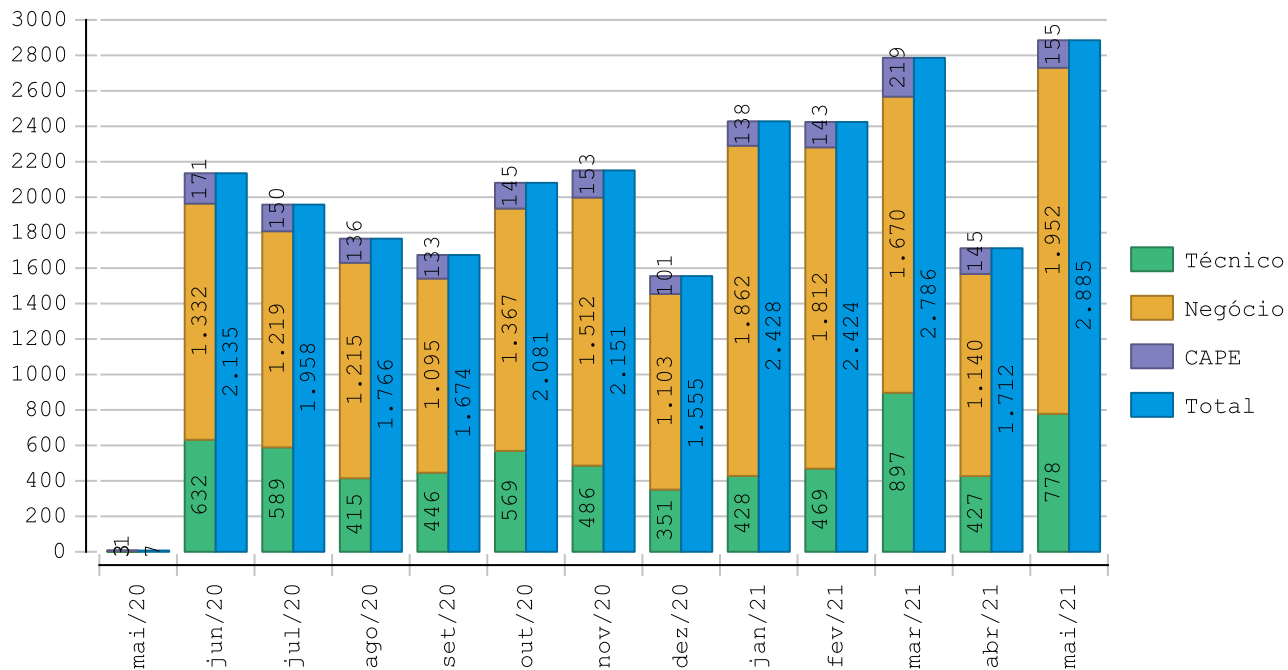
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2885	100,00%	2593	89,88%	89,70%
NEGÓCIO	1952	67,66%	1709	87,55%	88,00%
INCIDENTE	1090	55,84%	910	83,49%	87,14%
REQUISIÇÃO	862	44,16%	799	92,69%	88,99%
TÉCNICO	778	26,97%	760	97,69%	93,82%
INCIDENTE	326	41,90%	323	99,08%	97,21%
REQUISIÇÃO	452	58,10%	437	96,68%	91,30%
CAPE	155	5,37%	124	80,00%	87,90%
INCIDENTE	72	46,45%	64	88,89%	85,94%
REQUISIÇÃO	83	53,55%	60	72,29%	90,00%

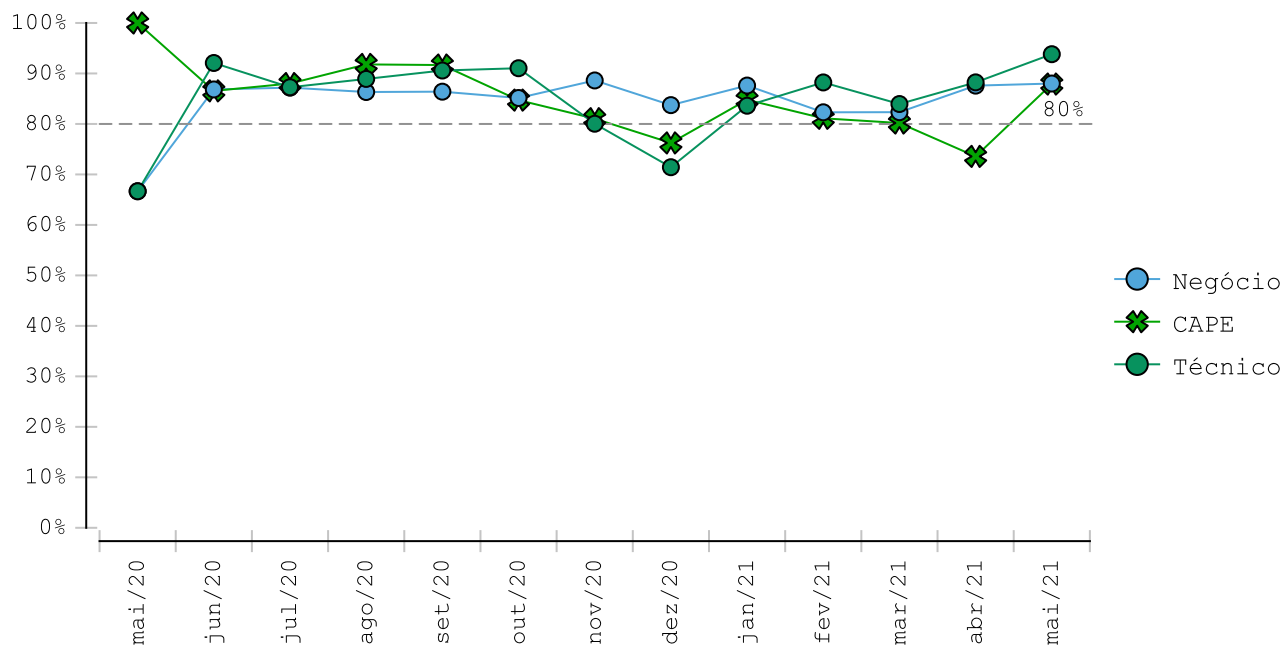
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

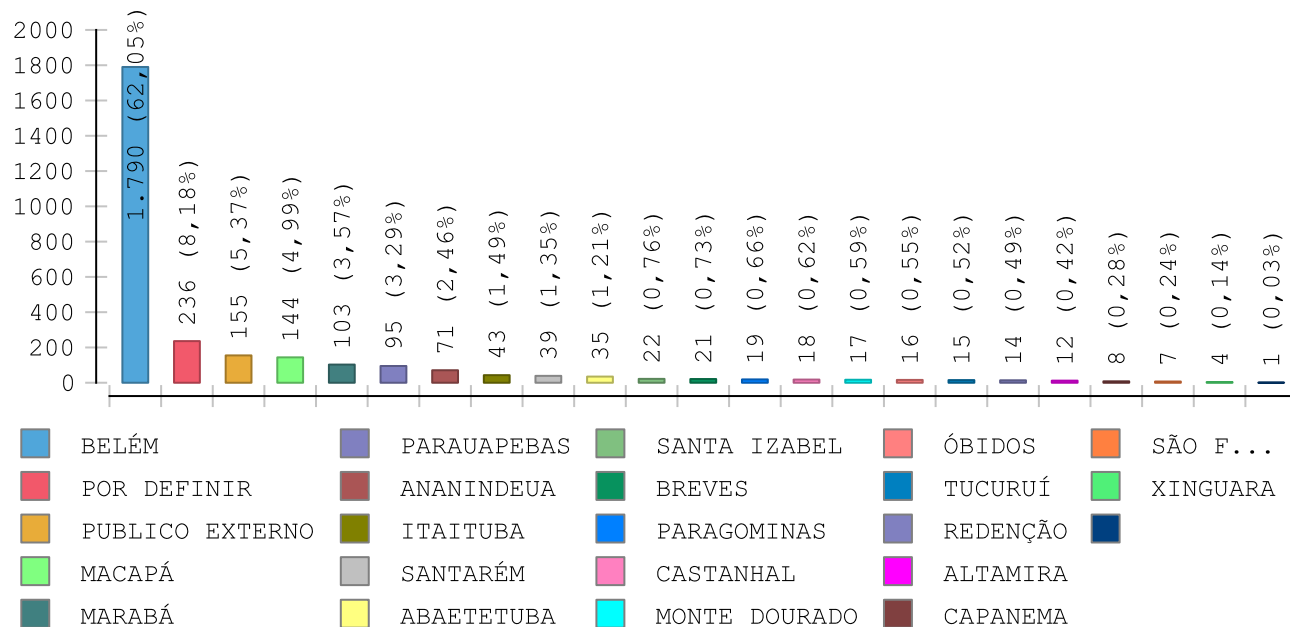


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

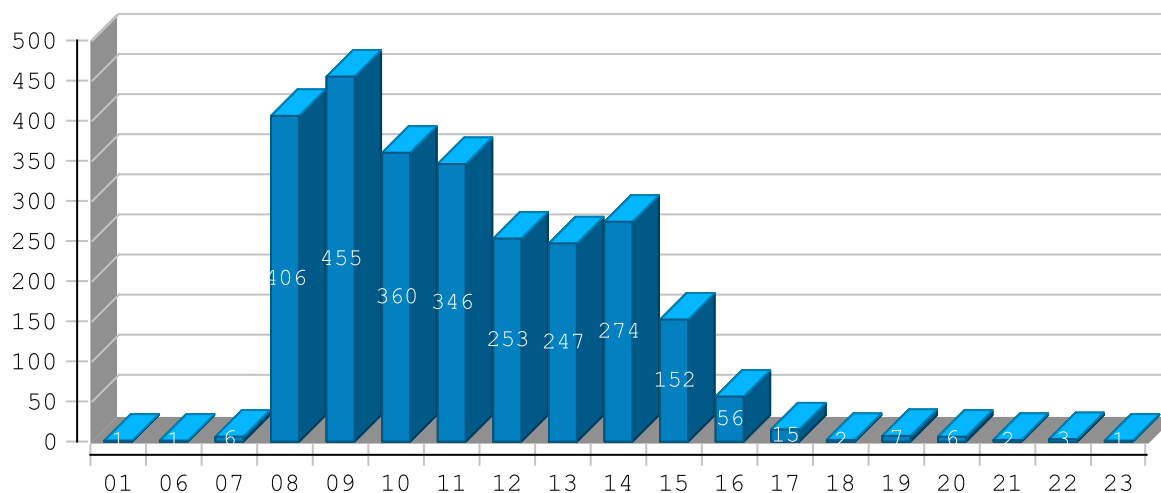


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

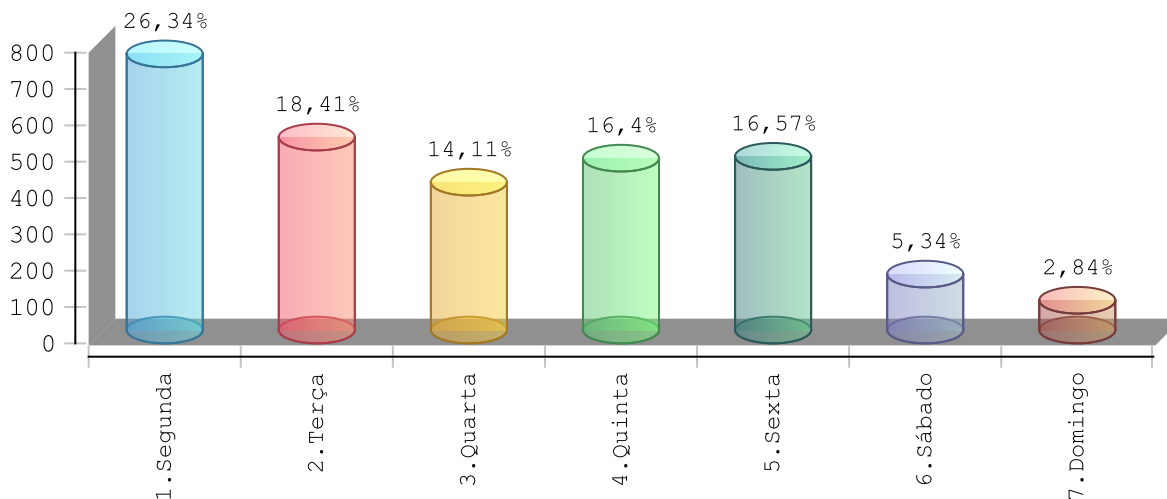


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

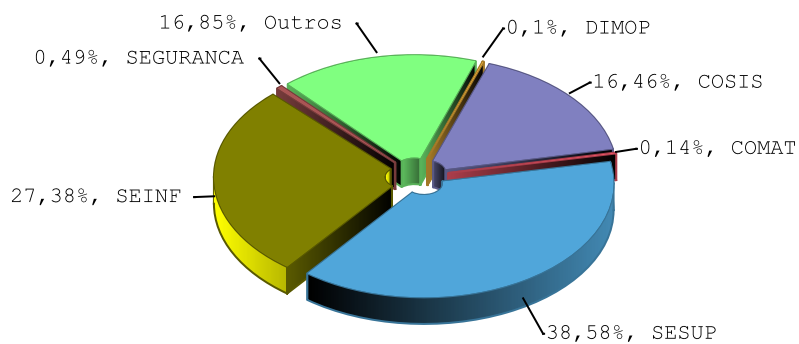


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

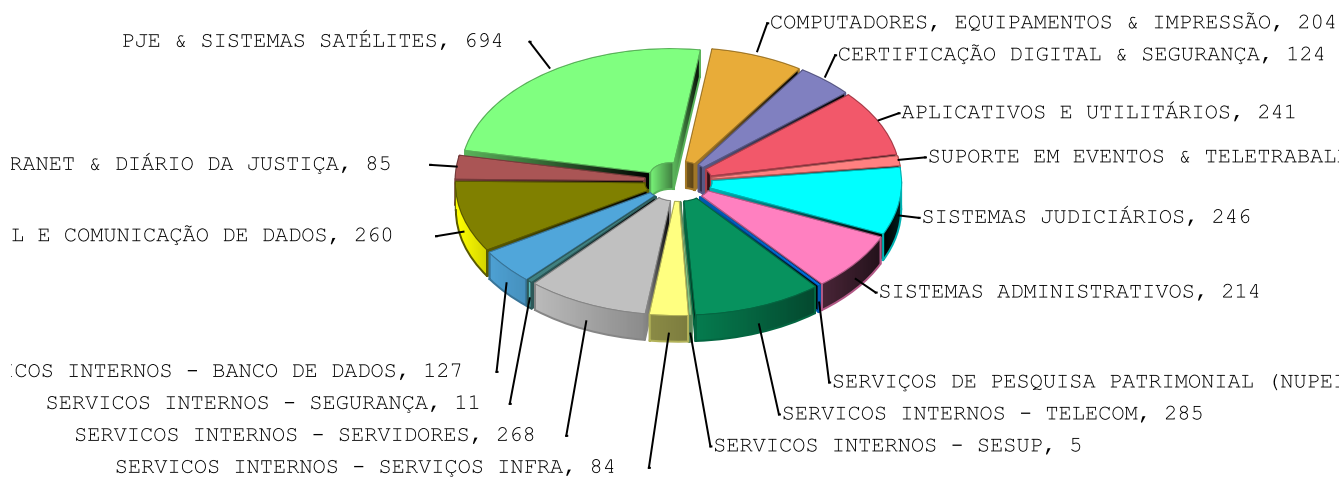


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	
SESUP	1113	38,58%	1063	36,85%	95,95%
SEINF	790	27,38%	769	26,66%	87,26%
OUTROS	486	16,85%	363	12,58%	92,56%
COSIS	475	16,46%	384	13,31%	76,04%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANÇA	14	0,49%	11	0,38%	54,55%
COMAT	4	0,14%	3	0,10%	33,33%
DIMOP	3	0,10%	0	0,00%	-

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

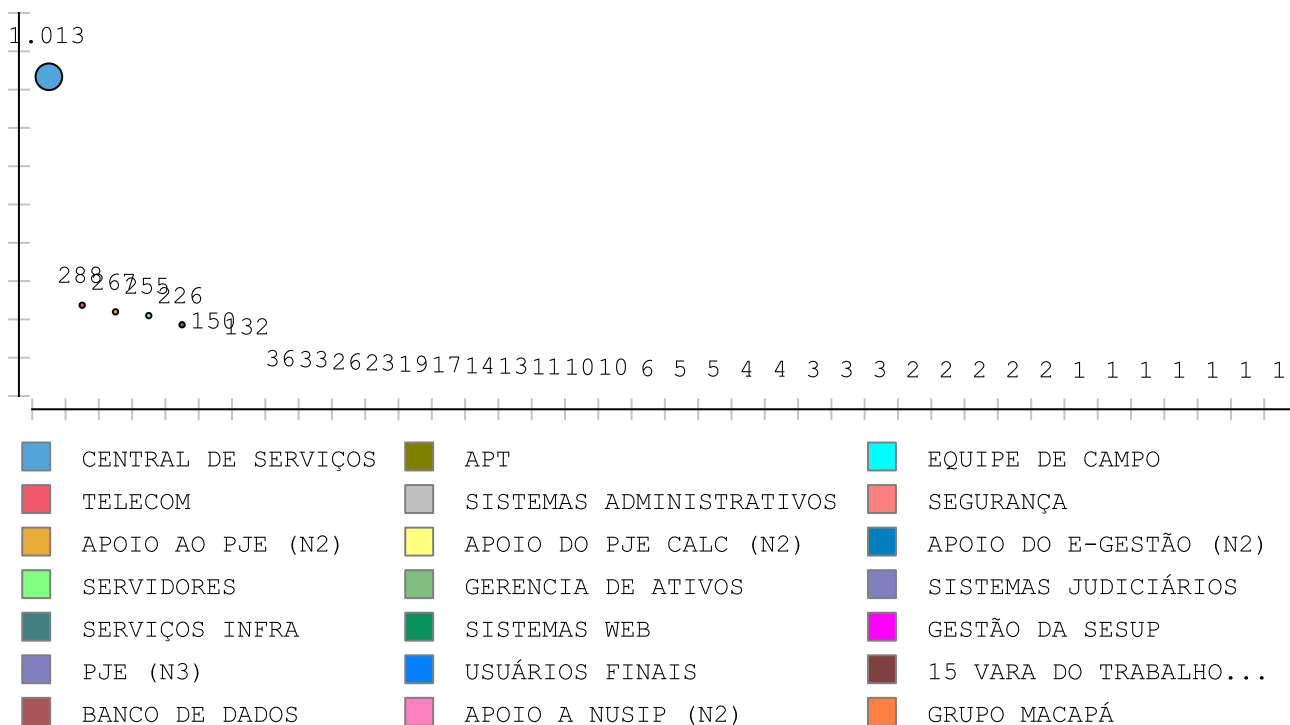


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	694	24,06%	615	88,62%	90,41%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	285	9,88%	285	100,00%	96,84%
SERVICOS INTERNOS - SERVIDORES	268	9,29%	258	96,27%	87,60%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	260	9,02%	251	96,54%	82,47%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	246	8,53%	152	61,79%	71,71%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	241	8,36%	225	93,36%	94,67%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	214	7,42%	191	89,25%	82,72%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	204	7,07%	182	89,22%	89,01%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	127	4,40%	124	97,64%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	124	4,30%	124	100,00%	99,19%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	85	2,95%	59	69,41%	91,53%
SERVICOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	84	2,91%	83	98,81%	96,39%
SUORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	34	1,18%	29	85,29%	96,55%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	11	0,38%	8	72,73%	50,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	3	0,10%	3	100,00%	33,33%

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	1051	36,43%	1013	96,38%	97,63%
TELECOM	288	9,98%	288	100,00%	96,53%
APOIO AO PJE (N2)	272	9,43%	267	98,16%	95,88%
SERVIDORES	264	9,15%	255	96,59%	87,06%
SERVIÇOS INFRA	238	8,25%	226	94,96%	75,66%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE (N3)	189	6,55%	150	79,37%	75,33%
BANCO DE DADOS	135	4,68%	132	97,78%	97,73%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	96	3,33%	10	10,42%	60,00%
APT	61	2,11%	36	59,02%	38,89%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	41	1,42%	33	80,49%	36,36%
APOIO DO PJE CALC (N2)	35	1,21%	26	74,29%	76,92%
GERENCIA DE ATIVOS	25	0,87%	23	92,00%	56,52%
SISTEMAS WEB	25	0,87%	19	76,00%	94,74%
APOIO A NUSIP (N2)	23	0,80%	14	60,87%	85,71%
USUÁRIOS FINAIS	17	0,59%	17	100,00%	88,24%
EQUIPE DE CAMPO	14	0,49%	13	92,86%	69,23%
SEGURANÇA	14	0,49%	11	78,57%	54,55%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	13	0,45%	10	76,92%	60,00%
GESTÃO DA SESUP	9	0,31%	6	66,67%	66,67%
ASSYST	8	0,28%	3	37,50%	66,67%
EQUIPE SATÉLITES	8	0,28%	2	25,00%	0,00%
GRUPO MACAPÁ	6	0,21%	5	83,33%	60,00%
15 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	5	0,17%	5	100,00%	60,00%
19 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	4	0,14%	3	75,00%	33,33%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	3	0,10%	0	0,00%	-
GABINETE DA DESEMBARGADORA ALDA MARIA DE PINHO COUTO	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
VARA DO TRABALHO DE CASTANHAL	3	0,10%	0	0,00%	-
1 VARA DO TRABALHO DE TUCURUÍ	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
2 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
4 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
4 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
E-GESTÃO (N3)	2	0,07%	1	50,00%	0,00%
GABINETE DO DESEMBARGADOR GEORGENOR DE SOUSA FRANCO FILHO	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
GABINETE DO DESEMBARGADOR MARIO LEITE SOARES	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE ABAETETUBA	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	%	%
10 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
11 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
12 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
14 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DA DESEMBARGADORA FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DA DESEMBARGADORA MARIA VALQUÍRIA NORAT COELHO	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR LUIS JOSÉ DE JESUS RIBEIRO	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR PAULO ISAN COIMBRA DA SILVA JÚNIOR	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
GABINETE DO DESEMBARGADOR WALTER ROBERTO PARO	1	0,03%	0	0,00%	-
GESTÃO DE MUDANÇAS - SESUP	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
PJE CALC (N3)	1	0,03%	1	100,00%	0,00%

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

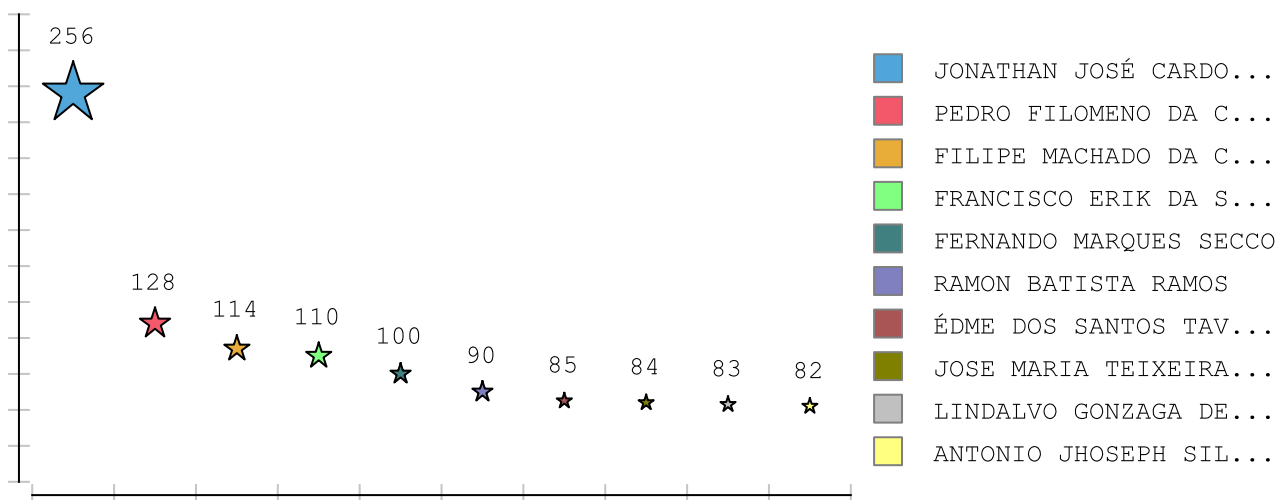
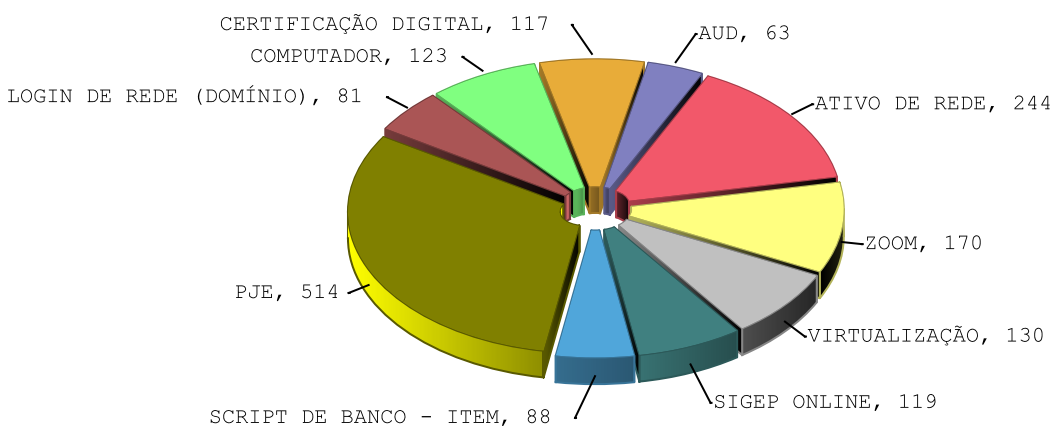


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	514	17,82%	442	85,99%	90,27%
Tarefas de processos	80	15,56%	44	55,00%	90,91%
Detalhes do processo	77	14,98%	65	84,42%	84,62%
Problemas no login	53	10,31%	52	98,11%	100,00%
Redistribuição	40	7,78%	39	97,50%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	33	6,42%	33	100,00%	87,88%
Remessa	33	6,42%	29	87,88%	93,10%
Problemas com configurações e cadastros	32	6,23%	32	100,00%	90,63%
Outros	31	6,03%	28	90,32%	82,14%
Configurações e cadastros	28	5,45%	26	92,86%	96,15%
Indisponibilidade	28	5,45%	27	96,43%	85,19%
Expedientes	14	2,72%	9	64,29%	77,78%
Algo não funciona	11	2,14%	11	100,00%	72,73%
Peticionamento e autuação	9	1,75%	5	55,56%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	8	1,56%	8	100,00%	87,50%
Pauta / Sessão de julgamento	8	1,56%	8	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	514	17,82%	442	85,99%	90,27%
Levantamento de informação	5	0,97%	4	80,00%	75,00%
Audiência	4	0,78%	3	75,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	4	0,78%	4	100,00%	75,00%
Central de Mandados	3	0,58%	3	100,00%	100,00%
BNDT	2	0,39%	2	100,00%	50,00%
Perito e perícias	2	0,39%	2	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	1	0,19%	0	0,00%	-
Alterar Lotação de Usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
MNI	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	0,19%	1	100,00%	0,00%
Plantão	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
ATIVO DE REDE	244	8,46%	244	100,00%	97,95%
Indisponibilidade de ativo	244	100,00%	244	100,00%	97,95%
ZOOM	170	5,89%	160	94,12%	93,75%
Instalação	99	58,24%	98	98,99%	97,96%
Algo não funciona	23	13,53%	22	95,65%	95,45%
Orientação ao usuário	23	13,53%	18	78,26%	100,00%
Solicitar licença Enterprise	17	10,00%	14	82,35%	57,14%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	1,76%	3	100,00%	100,00%
Solicitação	2	1,18%	2	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	1	0,59%	1	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	1	0,59%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	0,59%	1	100,00%	0,00%
VIRTUALIZAÇÃO	130	4,51%	127	97,69%	95,28%
Alteração de configuração de máquina virtual	128	98,46%	125	97,66%	96,80%
Erro	1	0,77%	1	100,00%	0,00%
Exclusão de máquina virtual	1	0,77%	1	100,00%	0,00%
COMPUTADOR	123	4,26%	111	90,24%	92,79%
Algo não funciona	96	78,05%	87	90,63%	93,10%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COMPUTADOR	123	4,26%	111	90,24%	92,79%
Não Liga	20	16,26%	18	90,00%	88,89%
Lentidão	4	3,25%	4	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	0,81%	0	0,00%	-
SIGEP ONLINE	119	4,13%	113	94,96%	97,35%
Problemas no Login	54	45,38%	53	98,15%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	41	34,45%	39	95,12%	100,00%
Algo não funciona	9	7,56%	9	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	5	4,20%	4	80,00%	50,00%
Indisponibilidade	4	3,36%	3	75,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	2	1,68%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	0,84%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio de Usuário	1	0,84%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	0,84%	0	0,00%	-
Problemas no login	1	0,84%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	117	4,06%	117	100,00%	99,15%
Solicitação de Certificado	56	47,86%	56	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	44	37,61%	44	100,00%	97,73%
Algo não funciona	8	6,84%	8	100,00%	100,00%
Configuração do computador	5	4,27%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	3,42%	4	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	88	3,05%	86	97,73%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	88	100,00%	86	97,73%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	81	2,81%	81	100,00%	92,59%
Alterar Senha	39	48,15%	39	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	25	30,86%	25	100,00%	92,00%
Reportar falha na relação de confiança	6	7,41%	6	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	5	6,17%	5	100,00%	80,00%
Alterar Lotação de Usuário	4	4,94%	4	100,00%	25,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	1,23%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	81	2,81%	81	100,00%	92,59%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	1,23%	1	100,00%	100,00%
AUD	63	2,18%	62	98,41%	90,32%
Instalação do AUD e VPN	21	33,33%	21	100,00%	85,71%
Algo não funciona	18	28,57%	18	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	11,11%	7	100,00%	85,71%
Problemas no Login	5	7,94%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	3	4,76%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	3	4,76%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	3,17%	2	100,00%	50,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	3,17%	1	50,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,59%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	1,59%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	58	2,01%	55	94,83%	94,55%
Peticionamento e autuação	22	37,93%	21	95,45%	95,24%
Configuração e cadastros	10	17,24%	10	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	8,62%	3	60,00%	100,00%
Problemas no login	5	8,62%	5	100,00%	80,00%
Problemas com configurações e cadastros	4	6,90%	4	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	3	5,17%	3	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	3	5,17%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	3	5,17%	3	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	1	1,72%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,72%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	1,72%	1	100,00%	100,00%
EGESTÃO	56	1,94%	2	3,57%	100,00%
Informar inconsistência	53	94,64%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	2	3,57%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,79%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	55	1,91%	54	98,18%	88,89%
Grupos de Email	25	45,45%	25	100,00%	84,00%
Erro	9	16,36%	9	100,00%	77,78%
Bloqueio/Desbloqueio	8	14,55%	7	87,50%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
E-MAIL CORPORATIVO	55	1,91%	54	98,18%	88,89%
Orientação ao Usuário	4	7,27%	4	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	2	3,64%	2	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	2	3,64%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	2	3,64%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
IMPRESSORA	49	1,70%	44	89,80%	84,09%
Configuração	21	42,86%	21	100,00%	90,48%
Instalação	18	36,73%	15	83,33%	80,00%
Algo não funciona	7	14,29%	5	71,43%	80,00%
Impressão Falhando	2	4,08%	2	100,00%	50,00%
Mudança de local	1	2,04%	1	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	46	1,60%	29	63,04%	51,72%
Algo não funciona	36	78,26%	21	58,33%	42,86%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	15,22%	5	71,43%	80,00%
Indisponibilidade	1	2,17%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,17%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	2,17%	1	100,00%	0,00%
PROAD	46	1,60%	46	100,00%	60,87%
Algo não funciona	21	45,65%	21	100,00%	71,43%
Orientação ao Usuário	7	15,22%	7	100,00%	71,43%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	7	15,22%	7	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	10,87%	5	100,00%	60,00%
Indisponibilidade	3	6,52%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	2,17%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	2,17%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,17%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP	45	1,56%	45	100,00%	84,44%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	42	93,33%	42	100,00%	83,33%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	3	6,67%	3	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOL	45	1,56%	45	100,00%	73,33%
Indisponibilidade	15	33,33%	15	100,00%	66,67%
Permissão de Acesso	10	22,22%	10	100,00%	100,00%
Erro	7	15,56%	7	100,00%	71,43%
Algo não funciona	4	8,89%	4	100,00%	75,00%
Instalação/Atualização	3	6,67%	3	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	2	4,44%	2	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,22%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	2,22%	1	100,00%	100,00%
Publicação/Atualização Aplicativos	1	2,22%	1	100,00%	100,00%
Revogação de Acesso	1	2,22%	1	100,00%	0,00%
MONITORAMENTO LINKS	41	1,42%	41	100,00%	90,24%
Comunicação Status Link	41	100,00%	41	100,00%	90,24%
FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO	39	1,35%	25	64,10%	92,00%
Fale com o 1º Grau	27	69,23%	18	66,67%	88,89%
Fale com o 2º Grau	12	30,77%	7	58,33%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	39	1,35%	29	74,36%	79,31%
Dúvidas e Sugestões	17	43,59%	12	70,59%	83,33%
Erro de Cálculo	10	25,64%	8	80,00%	75,00%
Sistema com erro	7	17,95%	5	71,43%	60,00%
Instalação	5	12,82%	4	80,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	32	1,11%	31	96,88%	93,55%
Instalação/Configuração	21	65,63%	21	100,00%	100,00%
Algo não funciona	10	31,25%	9	90,00%	88,89%
Instalação do AutoCCLE	1	3,13%	1	100,00%	0,00%
DRIVE H:	31	1,07%	27	87,10%	74,07%
Concessão e Revogação de Acesso	11	35,48%	10	90,91%	70,00%
Erro	11	35,48%	9	81,82%	100,00%
Alteração de Capacidade	3	9,68%	2	66,67%	50,00%
Alteração de Configuração	3	9,68%	3	100,00%	33,33%
Restauração de Arquivo	3	9,68%	3	100,00%	66,67%
AUTOCCLE	30	1,04%	21	70,00%	80,95%
Instalação do AutoCCLE	14	46,67%	14	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
AUTOCCLE	30	1,04%	21	70,00%	80,95%
Erro de Importação no AutoCCLE	8	26,67%	3	37,50%	0,00%
Algo não funciona	7	23,33%	3	42,86%	100,00%
Conceder Permissões	1	3,33%	1	100,00%	0,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	28	0,97%	28	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	21	75,00%	21	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor FS	5	17,86%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor TOL	2	7,14%	2	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	27	0,94%	27	100,00%	92,59%
Algo não funciona	21	77,78%	21	100,00%	90,48%
Instalação	5	18,52%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	26	0,90%	26	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor FS	19	73,08%	19	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Drive H	6	23,08%	6	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor TOL	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	25	0,87%	19	76,00%	94,74%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	10	40,00%	6	60,00%	83,33%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	8	32,00%	8	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	4	16,00%	2	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	4,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	4,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	4,00%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	23	0,80%	19	82,61%	84,21%
Configuração ou Ajuste	12	52,17%	11	91,67%	81,82%
Erro	8	34,78%	6	75,00%	100,00%
Instalação	3	13,04%	2	66,67%	50,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	21	0,73%	21	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	21	100,00%	21	100,00%	100,00%
HIPERCONVERGENCIA	21	0,73%	21	100,00%	100,00%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	21	100,00%	21	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTERNET	20	0,69%	19	95,00%	84,21%
Indisponibilidade	14	70,00%	13	92,86%	84,62%
Liberação de Sites Externos	3	15,00%	3	100,00%	66,67%
Bloqueio de Sites Externos	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	16	0,55%	16	100,00%	75,00%
Erro	7	43,75%	7	100,00%	71,43%
Deploy/Publicação de Sistemas	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Configuração	3	18,75%	3	100,00%	66,67%
Instalação de Servidor	1	6,25%	1	100,00%	0,00%
TELETRABALHO	15	0,52%	13	86,67%	92,31%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	14	93,33%	12	85,71%	91,67%
Algo não funciona	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	14	0,49%	11	78,57%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	14	100,00%	11	78,57%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	14	0,49%	12	85,71%	58,33%
Configuração	12	85,71%	10	83,33%	60,00%
Erro	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Instalação de Servidor	1	7,14%	1	100,00%	0,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	13	0,45%	13	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	13	100,00%	13	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	13	0,45%	10	76,92%	100,00%
Instalação	10	76,92%	8	80,00%	100,00%
Algo não funciona	2	15,38%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	12	0,42%	8	66,67%	87,50%
Algo não funciona	6	50,00%	4	66,67%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	25,00%	2	66,67%	100,00%
Alteração de Lotação	2	16,67%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	12	0,42%	10	83,33%	90,00%
Instalação	7	58,33%	5	71,43%	80,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OUTROS	12	0,42%	10	83,33%	90,00%
Algo não funciona	4	33,33%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS GOOGLE (G SUITE)	12	0,42%	12	100,00%	58,33%
Orientação ao Usuário	11	91,67%	11	100,00%	54,55%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
SGRH	12	0,42%	8	66,67%	100,00%
Algo não funciona	6	50,00%	5	83,33%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	41,67%	3	60,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	8,33%	0	0,00%	-
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	11	0,38%	11	100,00%	100,00%
Algo não funciona	9	81,82%	9	100,00%	100,00%
Instalação	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	11	0,38%	10	90,91%	90,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	5	45,45%	5	100,00%	100,00%
Excluir Serviço ou Servidor do Monitoramento	5	45,45%	4	80,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	9,09%	1	100,00%	0,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	11	0,38%	10	90,91%	70,00%
Algo não funciona	9	81,82%	8	88,89%	62,50%
Orientação ao usuário	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
STORAGE	11	0,38%	10	90,91%	40,00%
Configuração	7	63,64%	6	85,71%	50,00%
Exclusão de volumes de dados	4	36,36%	4	100,00%	25,00%
SCMP	10	0,35%	4	40,00%	25,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	40,00%	2	50,00%	0,00%
Algo não funciona	4	40,00%	2	50,00%	50,00%
Instalação/Atualização	2	20,00%	0	0,00%	-
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	10	0,35%	7	70,00%	28,57%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	10	100,00%	7	70,00%	28,57%
MOZILLA FIREFOX	9	0,31%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	7	77,78%	7	100,00%	100,00%
Instalação	2	22,22%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	9	0,31%	9	100,00%	33,33%
Indisponibilidade	5	55,56%	5	100,00%	40,00%
Algo não funciona	3	33,33%	3	100,00%	33,33%
Algo Não Funciona	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
DNS INTERNO	8	0,28%	8	100,00%	100,00%
Configuração	8	100,00%	8	100,00%	100,00%
JURISCALC	8	0,28%	8	100,00%	62,50%
Algo não funciona	5	62,50%	5	100,00%	40,00%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	7	0,24%	7	100,00%	85,71%
INDISPONIBILIDADE PJE	5	71,43%	5	100,00%	80,00%
INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
MONITOR	7	0,24%	6	85,71%	100,00%
Orientação ao usuário	4	57,14%	4	100,00%	100,00%
Não Liga	3	42,86%	2	66,67%	100,00%
SCANNER	7	0,24%	4	57,14%	100,00%
Algo não funciona	4	57,14%	2	50,00%	100,00%
Instalação	3	42,86%	2	66,67%	100,00%
VPN	7	0,24%	7	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Configuração	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	6	0,21%	5	83,33%	40,00%
Algo não funciona	3	50,00%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	3	50,00%	2	66,67%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	6	0,21%	6	100,00%	33,33%
Algo não funciona	4	66,67%	4	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
MALOTE DIGITAL	6	0,21%	5	83,33%	100,00%
Problemas no Login	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	16,67%	0	0,00%	-
NOTEBOOK	6	0,21%	6	100,00%	83,33%
Algo não funciona	4	66,67%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao usuário	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
PJE GERENCIAL	6	0,21%	6	100,00%	83,33%
Algo não funciona	5	83,33%	5	100,00%	80,00%
Solicitação de Acesso	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	6	0,21%	6	100,00%	83,33%
Instalação	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	2	100,00%	50,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	6	0,21%	6	100,00%	83,33%
Configuração	5	83,33%	5	100,00%	80,00%
Erro	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	5	0,17%	1	20,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	4	80,00%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
DEJT	5	0,17%	3	60,00%	66,67%
Algo não funciona	3	60,00%	1	33,33%	100,00%
Análise de Email suspeito	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Grupos de Email	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
FIREWALL	5	0,17%	2	40,00%	50,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	2	40,00%	1	50,00%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	2	40,00%	1	50,00%	0,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	20,00%	0	0,00%	-

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ACESSO À REDE	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	4	0,14%	4	100,00%	75,00%
Configuração	3	75,00%	3	100,00%	66,67%
Erro	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	4	0,14%	4	100,00%	75,00%
Liberar aplicativo/serviço/porta	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Suspeita de máquina infectada	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
EREMESSA	4	0,14%	4	100,00%	50,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	4	100,00%	4	100,00%	50,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	4	0,14%	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%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
BANEX	3	0,10%	3	100,00%	33,33%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
NUGEP	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE-CALC	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
APT 2 GRAU	2	0,07%	2	100,00%	0,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	0,00%
ARISP	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	2	0,07%	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%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DEJT - PUBLICO EXTERNO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DIGITALEND	2	0,07%	2	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
EREVISTA	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
EVENTOS EXTERNOS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GEPLANS	2	0,07%	1	50,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	2	100,00%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INFOSEG	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de servidor	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	2	0,07%	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%
JTE - PUBLICO EXTERNO	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Problemas no login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
MENTORH	2	0,07%	2	100,00%	0,00%
Senha para acesso ao Sistema Mentorh no âmbito da Área Administrativa	2	100,00%	2	100,00%	0,00%
MICROSOFT OFFICE	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
RENAJUD	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Alterar Senha	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	0	0,00%	-
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	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%
CONECTIVIDADE SOCIAL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	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	%	%
DEPOSITO JUDICIAL (PROCESSOS FÍSICO) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
DNS EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,03%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
GESTÃO DA SEGURANÇA	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Divulgação de Política de Segurança da Informação	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DE ATIVOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DO CONHECIMENTO	1	0,03%	0	0,00%	-
Inclusão de artigo na base de conhecimento	1	100,00%	0	0,00%	-
HORUS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
OFFICE - VISUALIZADOR FREE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
PJE MÍDIAS	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%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	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%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SIABI WEB	1	0,03%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	100,00%	0	0,00%	-
SIGEC	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

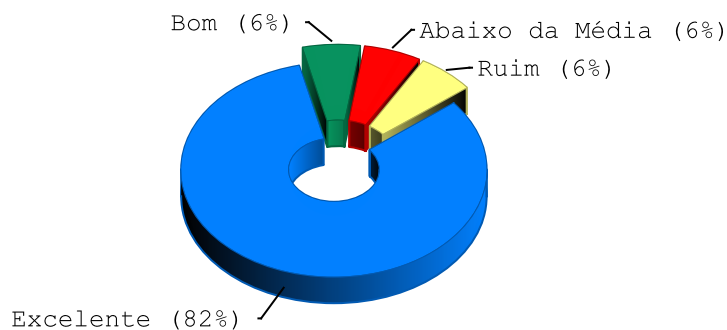
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Agendar Substituição de Notebook	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
WEBCONFERÊNCIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	2467
PESQUISAS RESPONDIDAS	50
%	2,03%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	41
Bom	3
Abaixo da Média	3
Ruim	3



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S52899	GILMARA SANTOS DA SILVA	03/05/21	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Atendimento rápido.
44154	FELIPE JALES RODRIGUES	04/05/21	DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	ABAIXO DA MÉDIA	Não foi solucionado o problema, infelizmente.
S53040	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	05/05/21	ADOBE READER DC	EXCELENTE	Sempre prestativos aos chamados. Obrigado.
S53042	AARAO BITTENCOURT COHEN FILHO	05/05/21	SIGEP ONLINE	ABAIXO DA MÉDIA	Ficou muito complicado o nosso acesso seja para imprimir contra-cheques ou outras informações ficou um trabalho muito complexo o que torna a insatisfação de muitos. Necessita fazer o programa mais acessível a todos.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
44210	GUSTAVO DE FUCCIO MOREIRA	05/05/21	JURISCALC	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente.
44322	ENILDA F RODRIGUES	07/05/21	DEJT - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Agradeço a presteza, o atendimento e a solução imediata ao chamado. Nível de satisfação máximo. Grata Enilda Rodrigues
44361	PATRÍCIA MELLO ALVES	11/05/21	NOTEBOOK	EXCELENTE	Agradeço pela presteza e eficiência no atendimento! Só esclareço que não se tratou de notebook, mas desk top do Tribunal que uso no trabalho remoto.
S53345	IDA SELENE DUARTE SIROTTEAU CORRÊA BRAGA	11/05/21	ZOOM	EXCELENTE	A Simone é sempre muito atenciosa e competente
44290	FELIPE JALES RODRIGUES	12/05/21	DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	RUIM	Não foi resolvido o problema, infelizmente.
S53493	DANILO ALBUQUERQUE DE CARVALHO	14/05/21	FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	O atendimento foi rápido e efetivo! Muito surpreso e satisfeito. Excelente sistemática.
S53808	LUIZ CARLOS DAMASCENA	20/05/21	BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	EXCELENTE	Presteza, persistência, eficiência.
44758	DOUGLAS PINHEIRO BEZERRA	20/05/21	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
44759	MARIANA HELENA ARRUDA E SILVA	20/05/21	SHODÔ (ASSINADOR)	RUIM	Boa tarde. Estou utilizando o MAC, que é único computador que possuo desde março de 2020. No momento, por questões pessoais e de saúde, estou em MG e impossibilitada de utilizar um desktop da secretaria. O shodo funcionou normalmente há mais de um ano, sempre que precisei pude contar com o suporte da Setin (Hannah e José Maria, que me recordo) e os problemas foram solucionados. Se possível, gostaria que um deles ao menos tentasse me ajudar para que eu possa voltar a trabalhar. Obrigada.
45023	ELAINE CRISTINA ALENCAR NUNES	25/05/21	DRIVE H:	EXCELENTE	Gratidão pela resposta rápida.
S54323	CARLOS EDUARDO DA SILVA SIQUEIRA	27/05/21	IMPRESSORA	EXCELENTE	Instalou correta e rapidamente, grato.
45262	VALDENOR MONTEIRO BRITO	27/05/21	OUTROS	EXCELENTE	Ótimo atendimento virtual.
S54345	PAULO SERGIO LOPES DA GAMA ALVES	27/05/21	SIGEP ONLINE	ABAIXO DA MÉDIA	Verifiquei a tabela das férias da 2ª VT de Santarém, e não consta meu nome e os meus períodos em aberto.
45380	CARLOS EDUARDO DA SILVA SIQUEIRA	28/05/21	COMPUTADOR	EXCELENTE	Problema resolvido no mesmo dia e de forma eficiente.
45364	CARLOS EDUARDO DA SILVA SIQUEIRA	28/05/21	COMPUTADOR	EXCELENTE	Problema resolvido no mesmo dia e de forma eficiente.