





CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8

RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA
INICIAL:

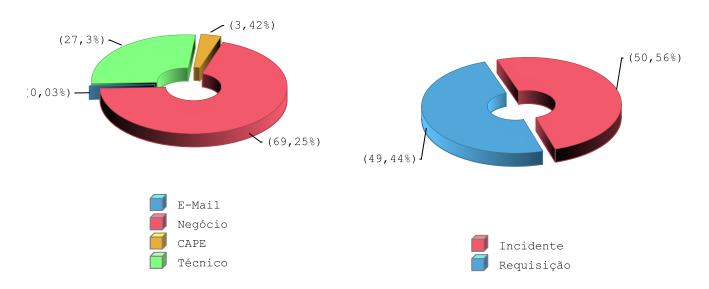
1 DE NOVEMBRO DE 2021

FINAL:

DATA

FINAL:

1. VOLUME DE CHAMADOS



2. INDICADORES

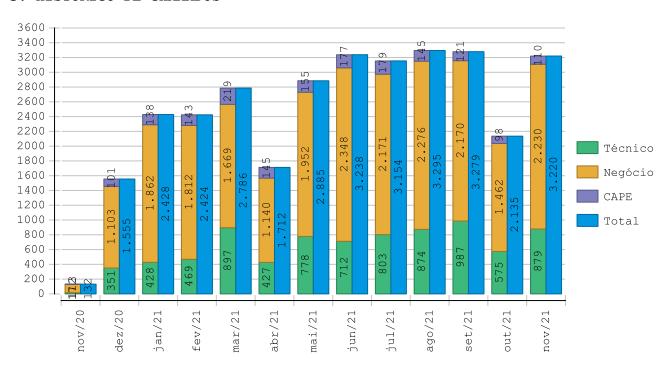
DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	3220	100,00%	2950	91,61%	91,15%
NEGÓCIO	2230	69,25%	2006	89,96%	92,07%
INCIDENTE	1256	56,32%	1097	87,34%	91,80%
<i>REQUISIÇÃO</i>	974	43,68%	909	93,33%	92,41%
TÉCNICO	879	27,30%	864	98,29%	90,97%
INCIDENTE	326	37,09%	322	98,77%	96,27%
<i>REQUISIÇÃO</i>	553	62,91%	542	98,01%	87,82%
CAPE	110	3,42%	79	71,82%	69,62%
INCIDENTE	45	40,91%	34	75,56%	73,53%
<i>REQUISIÇÃO</i>	65	59,09%	45	69,23%	66,67%
E-MAIL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%



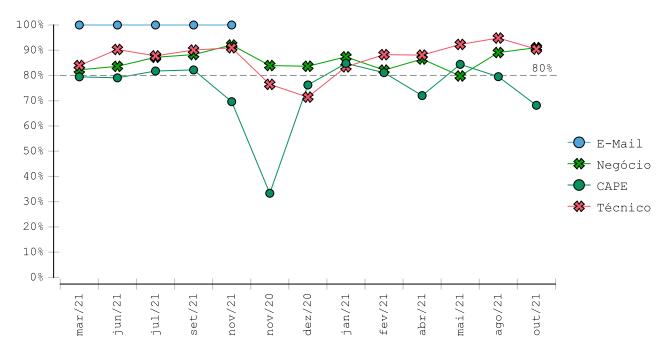




3. HISTÓRICO DE CHAMADOS



4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS





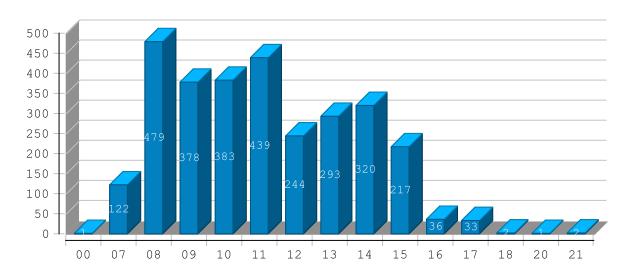




5. CHAMADOS POR LOCALIDADE



6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

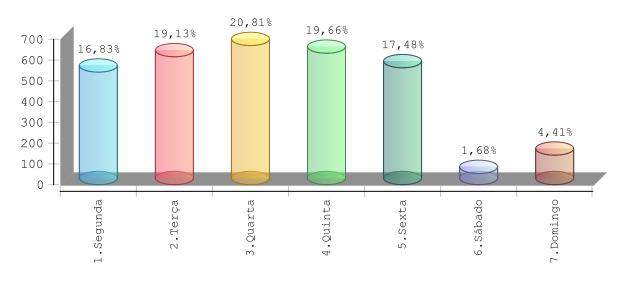




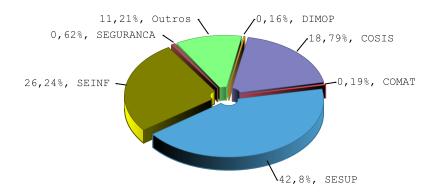




7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	용
SESUP	1378	42,80%	1309	40,65%	96,72%
SEINF	845	26,24%	828	25,71%	88,53%
COSIS	605	18,79%	493	15,31%	84,58%
OUTROS	361	11,21%	298	9,25%	87 , 58%

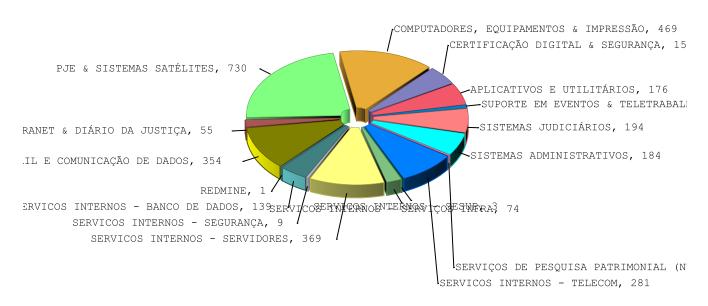






COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANCA	20	0,62%	16	0,50%	56,25%
COMAT	6	0,19%	6	0,19%	50,00%
DIMOP	5	0,16%	0	0,00%	-

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	8	Total	્ર	9
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	730	22,68%	646	88,49%	93,96%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	469	14,57%	425	90,62%	92,94%
SERVICOS INTERNOS - SERVIDORES	369	11,46%	360	97,56%	80,56%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	354	11,00%	343	96,89%	91,55%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	281	8,73%	281	100,00%	99,29%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	194	6,03%	136	70,10%	73,53%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	184	5 , 72%	153	83,15%	83,66%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	176	5,47%	170	96,59%	92,94%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	153	4,75%	146	95,42%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	139	4,32%	138	99,28%	100,00%

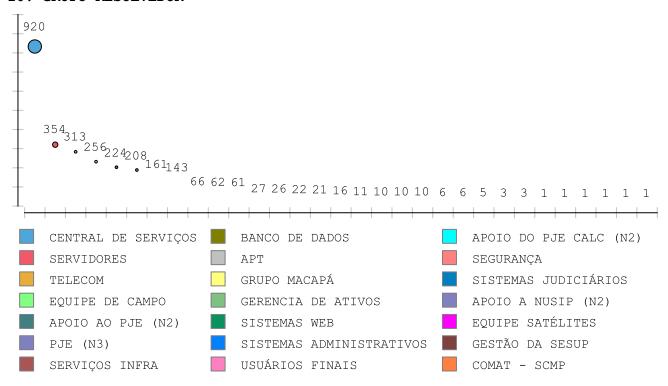






CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVICOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	74	2,30%	72	97,30%	95,83%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	55	1,71%	46	83,64%	80,43%
SUPORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	24	0,75%	22	91,67%	90,91%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	9	0,28%	5	55,56%	40,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	5	0,16%	3	60,00%	66,67%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
REDMINE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	ે	Total	o _l o	90
CENTRAL DE SERVIÇOS	949	29,47%	920	96,94%	98 , 70%
SERVIDORES	361	11,21%	354	98,06%	81 , 07%
TELECOM	315	9,78%	313	99,37%	98,72%
PJE (N3)	279	8,66%	208	74,55%	83,65%







GRUPO RESOLVEDOR	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
3.02.5	Total	ક	Total	ક	96
EQUIPE DE CAMPO	274	8,51%	256	93,43%	92,19%
APOIO AO PJE (N2)	226	7,02%	224	99,12%	97 , 32%
SERVIÇOS INFRA	169	5,25%	161	95,27%	85,09%
BANCO DE DADOS	144	4,47%	143	99,31%	98,60%
GERENCIA DE ATIVOS	80	2,48%	61	76,25%	96,72%
APT	78	2,42%	66	84,62%	81,82%
GRUPO MACAPÁ	65	2,02%	62	95,38%	100,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	44	1,37%	26	59,09%	53,85%
APOIO DO PJE CALC (N2)	41	1,27%	21	51,22%	28 , 57%
SISTEMAS WEB	29	0,90%	27	93,10%	66,67%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	27	0,84%	5	18,52%	80,00%
USUÁRIOS FINAIS	23	0,71%	22	95,65%	59,09%
SEGURANÇA	20	0,62%	16	80,00%	56 , 25%
APOIO A NUSIP (N2)	19	0,59%	10	52,63%	70,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	15	0,47%	11	73,33%	54,55%
EQUIPE SATÉLITES	13	0,40%	10	76 , 92%	80,00%
GESTÃO DA SESUP	10	0,31%	10	100,00%	10,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	8	0,25%	6	75,00%	83,33%
COMAT - SCMP	6	0,19%	6	100,00%	50,00%
DIMOP - ELÉTRICA	5	0,16%	0	0,00%	
1 VARA DO TRABALHO DE TUCURUÍ	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
7 VARA DO TRABALHO DE MACAPÁ	3	0,09%	3	100,00%	66,67%
3 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
PJE CALC (N3)	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE ABAETETUBA	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
11 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	
15 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
4 VARA DO TRABALHO DE PARAUAPEBAS	1	0,03%	0	0,00%	
GABINETE DA DESEMBARGADORA FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA	1	0,03%	0	0,00%	-
GABINETE DO DESEMBARGADOR LUIS JOSÉ DE JESUS RIBEIRO	1	0,03%	0	0,00%	
GABINETE DO DESEMBARGADOR MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA	1	0,03%	0	0,00%	_
GESTÃO DE MUDANÇAS - SESUP	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
OUTROS SERVIÇOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%







GRUPO RESOLVEDOR	OLVEDOR VOLUME FECHA		HADO	ATENDIMENTO DE ANS	
	Total	%	Total	%	용
VARA DO TRABALHO DE SANTA IZABEL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

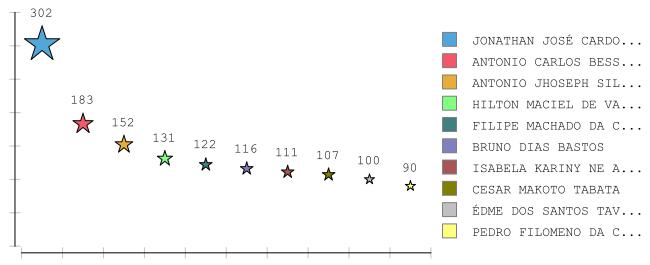
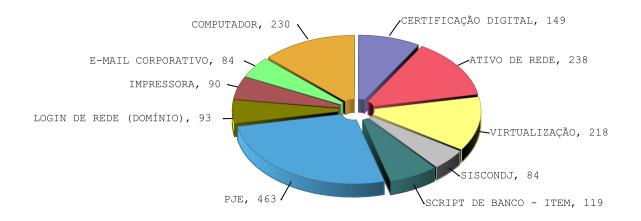


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS









SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
521(140	Total	ક	Total	ક	9
PJE	463	14,38%	402	86,83%	93,03%
Detalhes do processo	86	18,57%	66	76,74%	89,39%
Acesso (usuário novo ou perfil)	58	12,53%	57	98,28%	98,25%
Problemas no login	43	9,29%	42	97,67%	100,00%
Remessa	38	8,21%	29	76,32%	100,00%
Tarefas de processos	36	7,78%	28	77,78%	96,43%
Configurações e cadastros	26	5,62%	25	96,15%	88,00%
Problemas com configurações e cadastros	22	4,75%	21	95,45%	100,00%
Outros	21	4,54%	14	66,67%	100,00%
Perito e perícias	17	3,67%	17	100,00%	41,18%
Agrupadores / Escaninho	14	3,02%	13	92,86%	100,00%
Algo não funciona	14	3,02%	14	100,00%	92,86%
Expedientes	12	2,59%	11	91,67%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	12	2,59%	11	91,67%	100,00%
Peticionamento e autuação	11	2,38%	10	90,91%	100,00%
Indisponibilidade	10	2,16%	10	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	10	2,16%	8	80,00%	100,00%
BNDT	7	1,51%	3	42,86%	66,67%
Central de Mandados	5	1,08%	4	80,00%	100,00%
Levantamento de informação	4	0,86%	3	75,00%	33,33%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	3	0,65%	3	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	2	0,43%	2	100,00%	50,00%
Audiência	2	0,43%	2	100,00%	100,00%
Redistribuição	2	0,43%	2	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	0,22%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	0,22%	1	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	0,22%	1	100,00%	100,00%
Informar inconsistência	1	0,22%	0	0,00%	-
Oficial de Justiça	1	0,22%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	0,22%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	0,22%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Acesso	1	0,22%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
•	Total	ક	Total	용	96
ATIVO DE REDE	238	7,39%	238	100,00%	99,16%
Indisponibilidade de ativo	237	99,58%	237	100,00%	99,16%
Configuração	1	0,42%	1	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	230	7 , 15%	217	94,35%	91,71%
Algo não funciona	154	66,96%	146	94,81%	93,15%
Orientação ao usuário	29	12,61%	27	93,10%	92,59%
Lentidão	17	7,39%	17	100,00%	88,24%
Não Liga	15	6,52%	14	93,33%	85,71%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	8	3,48%	7	87,50%	71,43%
Reportar falha na relação de confiança	4	1,74%	3	75 , 00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	0,43%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	0,43%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,43%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO	218	6 , 77%	217	99,54%	83 , 87%
Alteração de configuração de máquina virtual	216	99,08%	216	100,00%	83,80%
Criação de máquina virtual	1	0,46%	0	0,00%	
Erro	1	0,46%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	149	4,63%	142	95,30%	100,00%
Solicitação de Certificado	79	53,02%	79	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	52	34,90%	45	86,54%	100,00%
Algo não funciona	15	10,07%	15	100,00%	100,00%
Configuração do computador	2	1,34%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,67%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	119	3 , 70%	119	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	119	100,00%	119	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	93	2,89%	93	100,00%	96 , 77%
Alterar Senha	31	33,33%	31	100,00%	96,77%
Problemas no Acesso	27	29,03%	27	100,00%	96,30%
Criar Conta de Novo Usuário	23	24,73%	23	100,00%	95,65%
Alterar Lotação de Usuário	6	6,45%	6	100,00%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	5	5,38%	5	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	8	Total	ક	9
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	93	2,89%	93	100,00%	96 , 77%
Algo não funciona	1	1,08%	1	100,00%	100,00%
IMPRESSORA	90	2,80%	86	95,56%	95 , 35%
Configuração	32	35,56%	31	96,88%	93,55%
Algo não funciona	31	34,44%	30	96 , 77%	93,33%
Instalação	20	22,22%	20	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	5	5,56%	4	80,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	1,11%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Configuração	1	1,11%	0	0,00%	-
E-MAIL CORPORATIVO	84	2,61%	82	97,62%	90,24%
Grupos de Email	32	38,10%	32	100,00%	84,38%
Criar Conta	15	17,86%	15	100,00%	93,33%
Erro	12	14,29%	11	91,67%	100,00%
Alterar Senha	10	11,90%	9	90,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	10	11,90%	10	100,00%	80,00%
Orientação ao Usuário	2	2,38%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,19%	1	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	1	1,19%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,19%	1	100,00%	100,00%
SISCONDJ	84	2,61%	71	84,52%	91,55%
Algo não funciona	70	83,33%	57	81,43%	92,98%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	3,57%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	3	3,57%	3	100,00%	100,00%
Instalação	3	3,57%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	3	3,57%	3	100,00%	66,67%
Instalação/Atualização	1	1,19%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	1,19%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	75	2,33%	75	100,00%	100,00%
Algo não funciona	45	60,00%	45	100,00%	100,00%
Instalação	23	30,67%	23	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	4	5,33%	4	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	1,33%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
521.V 1 V 0	Total	o _o	Total	용	9
SHODÔ (ASSINADOR)	75	2,33%	75	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
DRIVE H:	60	1,86%	59	98,33%	91 , 53%
Erro	24	40,00%	23	95,83%	95 , 65%
Concessão e Revogação de Acesso	18	30,00%	18	100,00%	83,33%
Alteração de Configuração	8	13,33%	8	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	4	6,67%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	3,33%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	1,67%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	1,67%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	1,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,67%	1	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	52	1,62%	41	78,85%	92,68%
Acesso (usuário novo ou perfil)	22	42,31%	19	86,36%	94,74%
Problemas no Login	15	28,85%	13	86,67%	100,00%
Algo não funciona	11	21,15%	5	45,45%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	4	7,69%	4	100,00%	50,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	49	1,52%	36	73,47%	100,00%
Agendar Substituição de Notebook	46	93,88%	35	76,09%	100,00%
Algo não funciona	1	2,04%	0	0,00%	
Orientação ao usuário	1	2,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Material Permanente	1	2,04%	0	0,00%	
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	48	1,49%	28	58,33%	32,14%
Dúvidas e Sugestões	22	45,83%	14	63,64%	14,29%
Sistema com erro	15	31,25%	7	46,67%	28 , 57%
Instalação	7	14,58%	4	57,14%	100,00%
Erro de Cálculo	4	8,33%	3	75,00%	33,33%
ZOOM	48	1,49%	45	93,75%	88,89%
Algo não funciona	17	35,42%	15	88,24%	80,00%
Orientação ao usuário	15	31,25%	15	100,00%	93,33%
Solicitar licença Enterprise	9	18,75%	9	100,00%	100,00%
Instalação	5	10,42%	4	80,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,08%	1	100,00%	0,00%







SERVIÇO	VOI	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	96	Total	ક	%
ZOOM	48	1,49%	45	93,75%	88,89%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP	47	1,46%	47	100,00%	76 , 60%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	47	100,00%	47	100,00%	76,60%
PROAD	45	1,40%	38	84,44%	78,95%
Algo não funciona	15	33,33%	14	93,33%	78 , 57%
Acesso (usuário novo ou perfil)	8	17,78%	7	87 , 50%	57 , 14%
Problemas no Login	8	17,78%	7	87,50%	100,00%
Orientação ao Usuário	7	15,56%	5	71,43%	100,00%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	2	4,44%	2	100,00%	50,00%
Criar Conta	1	2,22%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	2,22%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	2,22%	0	0,00%	-
Outros	1	2,22%	0	0,00%	-
Problemas no Acesso	1	2,22%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	43	1,34%	43	100,00%	100,00%
Comunicação Status Link	43	100,00%	43	100,00%	100,00%
INTERNET	42	1,30%	39	92,86%	82 , 05%
Indisponibilidade	20	47,62%	19	95,00%	94,74%
Lentidão	6	14,29%	5	83,33%	60,00%
Erro na página	4	9,52%	4	100,00%	50,00%
Liberação de Sites Externos	4	9,52%	4	100,00%	75,00%
Liberação de Usuário	4	9,52%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	2	4,76%	2	100,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	2	4,76%	2	100,00%	50,00%
GOOGLE DRIVE	41	1,27%	40	97,56%	90,00%
Orientação ao Usuário	17	41,46%	17	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	14	34,15%	14	100,00%	92,86%
Concessão e Revogação de Acesso	5	12,20%	5	100,00%	40,00%
Algo não funciona	2	4,88%	1	50,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	2,44%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
-	Total	96	Total	용	9
OUTROS DISPOSITIVOS	39	1,21%	31	79,49%	83 , 87%
Algo não funciona	27	69,23%	21	77,78%	90,48%
Orientação ao usuário	11	28,21%	9	81,82%	66,67%
Indisponibilidade	1	2,56%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	37	1,15%	34	91,89%	91,18%
Erro	27	72,97%	26	96,30%	92,31%
Configuração	7	18,92%	7	100,00%	100,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	2	5,41%	0	0,00%	-
Instalação de Servidor	1	2,70%	1	100,00%	0,00%
APT 1 GRAU	36	1,12%	29	80,56%	79,31%
Algo não funciona	21	58,33%	15	71,43%	80,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	19,44%	6	85,71%	83,33%
Orientação ao Usuário	3	8,33%	3	100,00%	66,67%
Alterar Lotação de Usuário	2	5,56%	2	100,00%	50,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	27	0,84%	25	92,59%	48,00%
Configuração ou Ajuste	16	59,26%	15	93,75%	46,67%
Erro	9	33,33%	8	88,89%	62,50%
Instalação	2	7,41%	2	100,00%	0,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	24	0 , 75%	24	100,00%	91,67%
Indisponibilidade do Servidor Zabbix	14	58,33%	14	100,00%	85,71%
Indisponibilidade do Servidor WSUS	7	29,17%	7	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor FS	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor TOL	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade do Servidor VMWare	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	23	0,71%	22	95,65%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	26,09%	6	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	4	17,39%	4	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	4	17,39%	4	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	3	13,04%	2	66,67%	100,00%
Problemas no login	3	13,04%	3	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOI	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
DHW I ÇO	Total	90	Total	%	%
PJE - PUBLICO EXTERNO	23	0,71%	22	95,65%	100,00%
Detalhes do processo	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
AUD	22	0,68%	20	90,91%	100,00%
Algo não funciona	11	50,00%	11	100,00%	100,00%
Instalação do AUD e VPN	5	22,73%	4	80,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	4,55%	0	0,00%	_
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	22	0,68%	22	100,00%	100,00%
Algo não funciona	13	59,09%	13	100,00%	100,00%
Instalação	6	27,27%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
MONITOR	22	0,68%	20	90,91%	95,00%
Falha na Imagem	8	36,36%	7	87,50%	85,71%
Não Liga	7	31,82%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	5	22,73%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
HIPERCONVERGENCIA	21	0,65%	21	100,00%	95,24%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	21	100,00%	21	100,00%	95,24%
MALOTE DIGITAL	21	0,65%	21	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	15	71,43%	15	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	23,81%	5	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	21	0,65%	21	100,00%	100,00%
Instalação	9	42,86%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	7	33,33%	7	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	9,52%	2	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
5	Total	o _o	Total	용	ે
SGRH	21	0,65%	17	80,95%	82 , 35%
Algo não funciona	9	42,86%	5	55,56%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	28,57%	6	100,00%	66,67%
Instalação/Atualização	6	28,57%	6	100,00%	83,33%
EGESTÃO	20	0,62%	1	5,00%	100,00%
Algo não funciona	14	70,00%	0	0,00%	
Informar inconsistência	4	20,00%	0	0,00%	-
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	5,00%	0	0,00%	-
PORTAL TRT8	20	0,62%	18	90,00%	77,78%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	8	40,00%	6	75,00%	66,67%
Algo não funciona	3	15,00%	3	100,00%	66,67%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	3	15,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	2	10,00%	2	100,00%	50,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
OUTROS	19	0,59%	17	89,47%	94,12%
Instalação	12	63,16%	11	91,67%	100,00%
Algo não funciona	3	15 , 79%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao usuário	1	5,26%	0	0,00%	
Problemas no Login	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
FALTA DE ESPAÇO EM SERVIDOR	17	0,53%	17	100,00%	100,00%
Pouco Espaço no Servidor FS	17	100,00%	17	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	17	0,53%	17	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	16	94,12%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO	16	0,50%	9	56,25%	77,78%
Fale com o 1° Grau	13	81,25%	9	69,23%	77,78%
Fale com o 2° Grau	3	18,75%	0	0,00%	-







SERVIÇO	VOLUME		LUME FECHADO ATENDIMENTO DE ANS		
5211140	Total	96	Total	9	%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	15	0,47%	12	80,00%	66,67%
Configuração	13	86,67%	11	84,62%	63,64%
Erro	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
Instalação de Servidor	1	6,67%	0	0,00%	-
ACTIVE DIRECTORY	14	0,43%	13	92,86%	100,00%
Configuração	14	100,00%	13	92,86%	100,00%
AUTOCCLE	14	0,43%	12	85,71%	100,00%
Algo não funciona	9	64,29%	7	77,78%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	2	14,29%	2	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	13	0,40%	13	100,00%	100,00%
Configuração	11	84,62%	11	100,00%	100,00%
Verificação do serviço DNS internamente	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	13	0,40%	11	84,62%	90,91%
Não Liga	5	38,46%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	3	23,08%	1	33,33%	100,00%
Solicitar Reparo de Computador - DATEN	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Reparo de Computador - MiniPro	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
TOL	13	0,40%	13	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	4	30,77%	4	100,00%	100,00%
Erro	3	23,08%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	2	15 , 38%	2	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	12	0,37%	12	100,00%	91,67%
Algo não funciona	8	66,67%	8	100,00%	100,00%
Instalação	2	16,67%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	8,33%	1	100,00%	100,00%







SERVICO	SERVIÇO		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
•	Total	8	Total	9	8
AJ-JT	12	0,37%	12	100,00%	83,33%
Orientação ao Usuário	7	58,33%	7	100,00%	85,71%
Algo não funciona	5	41,67%	5	100,00%	80,00%
APT 2 GRAU	12	0 , 37%	9	75 , 00%	88,89%
Algo não funciona	10	83,33%	7	70,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	16,67%	2	100,00%	50,00%
TEAMVIEWER	11	0,34%	11	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	54,55%	6	100,00%	100,00%
Instalação	5	45,45%	5	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	10	0,31%	9	90,00%	100,00%
Algo não funciona	6	60,00%	5	83,33%	100,00%
Orientação ao usuário	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	10	0,31%	8	80,00%	75 , 00%
Algo não funciona	9	90,00%	8	88,89%	75 , 00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	10,00%	0	0,00%	
PJE OFFICE (ASSINADOR)	10	0,31%	9	90,00%	100,00%
Instalação	9	90,00%	8	88,89%	100,00%
Algo não funciona	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
ARISP	9	0,28%	8	88,89%	100,00%
Algo não funciona	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	11,11%	0	0,00%	
Orientação ao usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	9	0,28%	9	100,00%	88,89%
Algo não funciona	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	22,22%	2	100,00%	50,00%
Alteração de Lotação	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	9	0,28%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	8	88,89%	8	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	96	Total	90	96
OPENOFFICE	9	0,28%	9	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
SCANNER	9	0,28%	9	100,00%	88,89%
Algo não funciona	5	55,56%	5	100,00%	80,00%
Instalação	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	8	0,25%	8	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	8	100,00%	8	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	8	0,25%	8	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	8	100,00%	8	100,00%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	8	0,25%	7	87 , 50%	85 , 71%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	8	100,00%	7	87,50%	85,71%
TELETRABALHO	8	0 , 25%	8	100,00%	87 , 50%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	8	100,00%	8	100,00%	87 , 50%
CAMPUS VIRTUAL	7	0,22%	7	100,00%	57 , 14%
Algo não funciona	6	85,71%	6	100,00%	50,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	7	0,22%	7	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	7	100,00%	7	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	6	0,19%	6	100,00%	83,33%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	6	0,19%	5	83,33%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	6	100,00%	5	83,33%	100,00%
FIREWALL	6	0,19%	4	66,67%	50,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	5	83,33%	4	80,00%	50,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	16,67%	0	0,00%	
GOOGLE MEET	6	0,19%	5	83,33%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	50,00%	2	66,67%	100,00%
Indisponibilidade	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
<u>521</u> 11245	Total	ક	Total	ક	9
GOOGLE MEET	6	0,19%	5	83,33%	100,00%
Problemas no login	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
SCMP	6	0,19%	6	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	50,00%	3	100,00%	33,33%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	6	0,19%	4	66,67%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	6	100,00%	4	66,67%	100,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL	5	0,16%	5	100,00%	80,00%
Indisponibilidade	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	50,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	5	0,16%	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%
CONECTIVIDADE SOCIAL	5	0,16%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	5	0,16%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
JURISCALC	5	0,16%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	5	0,16%	5	100,00%	100,00%
Instalação/Configuração	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	5	0,16%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	2	66,67%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
5 \	Total	용	Total	ક	9
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	5	0,16%	4	80,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	5	0,16%	2	40,00%	0,00%
Algo não funciona	2	40,00%	0	0,00%	_
Indisponibilidade	2	40,00%	1	50,00%	0,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	5	0,16%	5	100,00%	80,00%
Configuração	4	80,00%	4	100,00%	75 , 00%
Erro	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	5	0,16%	4	80,00%	50,00%
Algo não funciona	3	60,00%	2	66,67%	0,00%
Instalação	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
DEJT	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
FIREFOX PORTABLE	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	4	0,12%	4	100,00%	50,00%
Algo não funciona	3	75 , 00%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	4	0,12%	4	100,00%	75 , 00%
Algo não funciona	3	75 , 00%	3	100,00%	66 , 67%
Orientação ao usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	4	0,12%	3	75,00%	33,33%
Algo não funciona	3	75 , 00%	2	66,67%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
MENTORH	4	0,12%	2	50,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	1	50,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	50,00%	1	50,00%	100,00%







SERVIÇO	VOI	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	96	Total	ક	96
SIGMA	4	0,12%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Instalação/Atualização	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
VPN	4	0,12%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	3	0,09%	2	66,67%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
GARIMPO	3	0,09%	1	33,33%	0,00%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	0	0,00%	-
Problemas de acesso	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
HORUS	3	0,09%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	3	0,09%	2	66 , 67%	50 , 00%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	1	50,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SICOND	3	0,09%	2	66 , 67%	0,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	0,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
TPA	3	0,09%	3	100,00%	0,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	3	0,09%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	33,33%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
-	Total	%	Total	ક	96
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%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DISPOSITIVO MÓVEL	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DNS EXTERNO	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
Configuração	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Publicação de serviços para público externo	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
EREMESSA	2	0,06%	1	50,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E- Remessa	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
EREVISTA	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GEPLANS	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	2	0,06%	2	100,00%	0,00%
INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	2	100,00%	2	100,00%	0,00%
INFOSEG	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de servidor	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
MED-ODONTO	2	0,06%	0	0,00%	
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
5 <u>-</u> 10-14-5	Total	્રે	Total	용	90
MED-ODONTO	2	0,06%	0	0,00%	-
Instalação/Atualização	1	50,00%	0	0,00%	
PDF CREATOR	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	2	0,06%	0	0,00%	
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	2	100,00%	0	0,00%	-
PJE GERENCIAL	2	0,06%	0	0,00%	
Algo não funciona	2	100,00%	0	0,00%	
RENAJUD	2	0,06%	2	100,00%	50,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD - Recadastramento	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	2	0,06%	2	100,00%	0,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	0,00%
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SIABI	2	0,06%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
AJ-JT - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
BANEX	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
BIZAGI MODELER	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Sugerir Alteração	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%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
5 <u>1</u> 1	Total	%	Total	용	96
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GOOGLE CHAT	1	0,03%	0	0,00%	
Orientação ao Usuário	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%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JAWS (ACESSIBILIDADE)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JUCAP	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
JUCAP - Solicitação de Cadastramento de Diretor de Secretaria	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
NUGEP	1	0,03%	0	0,00%	
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	
PONTO ELETRONICO	1	0,03%	0	0,00%	
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
REDMINE	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Acesso, cadastro de projetos ou levantamento de informações	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RELATORIO TECNICO - SERVIÇOS INFRA	1	0,03%	0	0,00%	
RELATÓRIO SOBRE PARQUE DE IMPRESSÃO	1	100,00%	0	0,00%	_
REPARO DE MONITOR EM GARANTIA	1	0,03%	0	0,00%	
Não Liga	1	100,00%	0	0,00%	
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SIABI WEB	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	





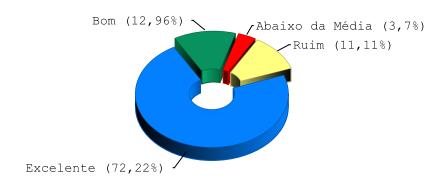


SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
·	Total	8	Total	90	90
SIGEC	1	0,03%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	100,00%	0	0,00%	-
SITE DO PAS	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
STD	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	3082
PESQUISAS RESPONDIDAS	54
%	1,75%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	39
Bom	7
Abaixo da Média	2
Ruim	6



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<u>\$63974</u>	MARINA GOMES DE OLIVEIRA	03/11/21	IMPRESSORA	EXCELENTE	Solicitação resolvida com agilidade e excelência.
53886	ELIZABETH DA CONCEICAO NASCIMENTO MONTERO VALDEZ	04/11/21	IMPRESSORA	EXCELENTE	Sempre que requisito, o atendimento é rápido e eficiente.
53954	NORBERTO LAVAREDA SANTOS	04/11/21	PROAD	EXCELENTE	Celeridade e eficiência







REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
53389	PAULO SILVIO LOPES DA GAMA ALVES	08/11/21	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	вом	A Setin, através de sua equipe, sempre estão atentos na resolução das chamadas, empenhados nas resoluções dos respectivos problemas. Parabéns !!
54240	ALLAN SOUZA DOS SANTOS	09/11/21	OUTROS	ABAIXO DA MÉDIA	Não foi resolvido
<u>864866</u>	MARINA GOMES DE OLIVEIRA	12/11/21	PROAD	EXCELENTE	Resolução do problema com eficiência e agilidade.
53888	MARIA DO SOCORRO SEABRA GONÇALVES FEIO	16/11/21	SIABI	ABAIXO DA MÉDIA	Aguardei a pessoa para fazer a atualização dos computadores e não compareceu ninguém.
54693	HENRIQUE MATEUS FONSECA LOPES	18/11/21	OUTROS DISPOSITIVOS	EXCELENTE	O atendimento foi resolvido de forma muito rápida.
<u>54863</u>	HUMBERTO NUNES DE OLIVEIRA	19/11/21	SIGEP ONLINE	EXCELENTE	Como sugestão eu gostaria de a Central de Serviços colocasse ao lado da senha aquele olhinho (usado em outros sites) para que a pessoa visualize a sua senha digitada, pq no meu caso específico utilizo mais aparelho celular. Fica o registro da informação só como sugestão e nunca como reclamação. Obrigado pela solução apresentada com clareza e rapidez, além da eficiência. Att Humberto Nunes de Oliveira
<u>54950</u>	HELENA LUCIA DE SOUZA OLIVEIRA	22/11/21	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Muito gentil e rápido no atendimento







REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
55112	ÂNGELA MARIA COSTA OLIVEIRA MUGE	25/11/21	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Eu pedi urgência no atendimento. E não obstante o prazo de atendimento descrito na resposta à abertura do chamado, via CAPE, o servidor atendeu imediatamente. Eu estou Muito satisfeita e agradecida. Parabéns à equipe!!!
<u>\$65786</u>	HENRIQUE MATEUS FONSECA LOPES	25/11/21	IMPRESSORA	EXCELENTE	O atendente é muito competente e resolveu rápido o problema.
55161	DEISE PAULINO DE FARIAS BRITO	25/11/21	PJE	EXCELENTE	Atendimento muito rápido após o registro da ordem de serviço. Além disso, a solução foi igualmente rápida.
<u>55153</u>	ALINE CRIZEL VAZ FERREIRA	25/11/21	DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Solução rápida.