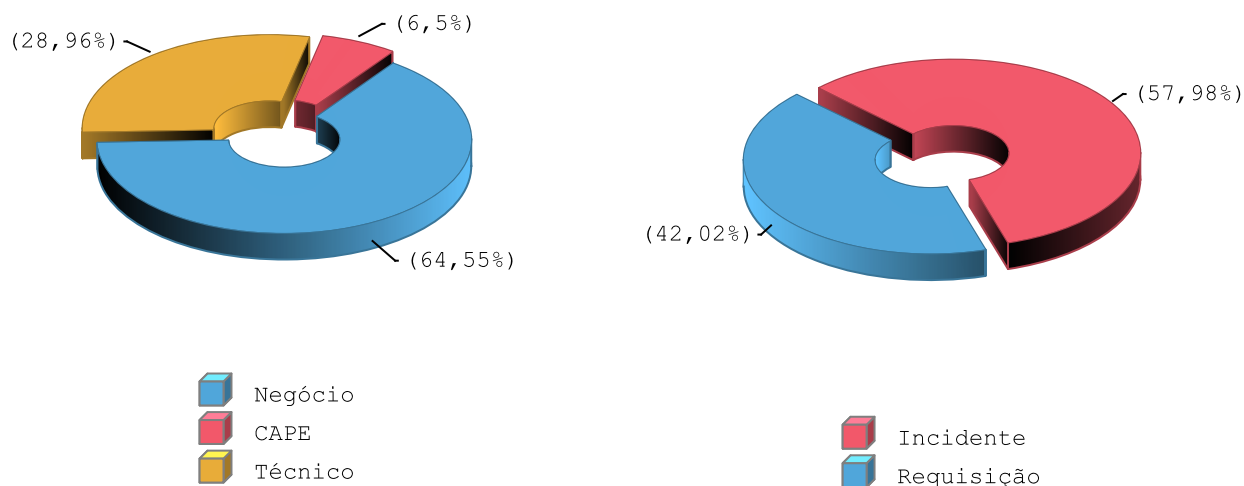


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE FEVEREIRO DE 2022 **DATA FINAL:** 28 DE FEVEREIRO DE 2022

1. VOLUME DE CHAMADOS



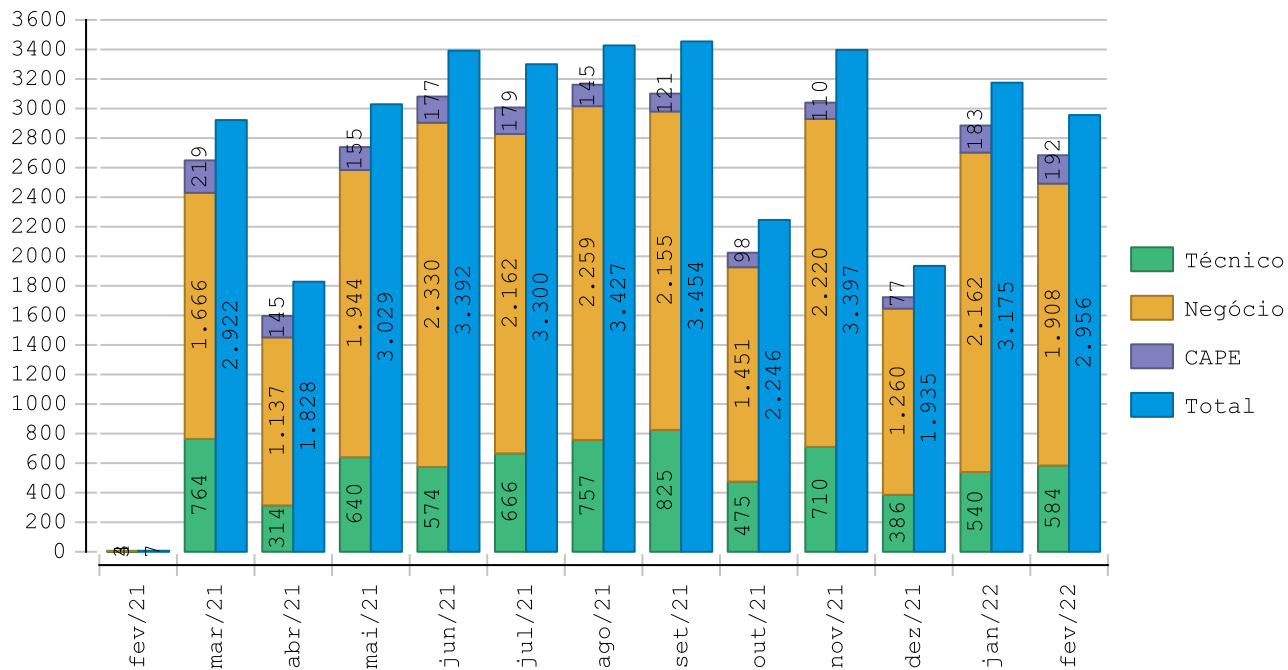
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2956	100,00%	2679	90,63%	92,20%
NEGÓCIO	1908	64,55%	1722	90,25%	90,42%
INCIDENTE	1207	63,26%	1073	88,90%	87,79%
REQUISICÃO	701	36,74%	649	92,58%	94,76%
TÉCNICO	856	28,96%	803	93,81%	97,51%
INCIDENTE	383	44,74%	347	90,60%	98,85%
REQUISICÃO	473	55,26%	456	96,41%	96,49%
CAPE	192	6,50%	154	80,21%	84,42%
INCIDENTE	124	64,58%	110	88,71%	81,82%
REQUISICÃO	68	35,42%	44	64,71%	90,91%

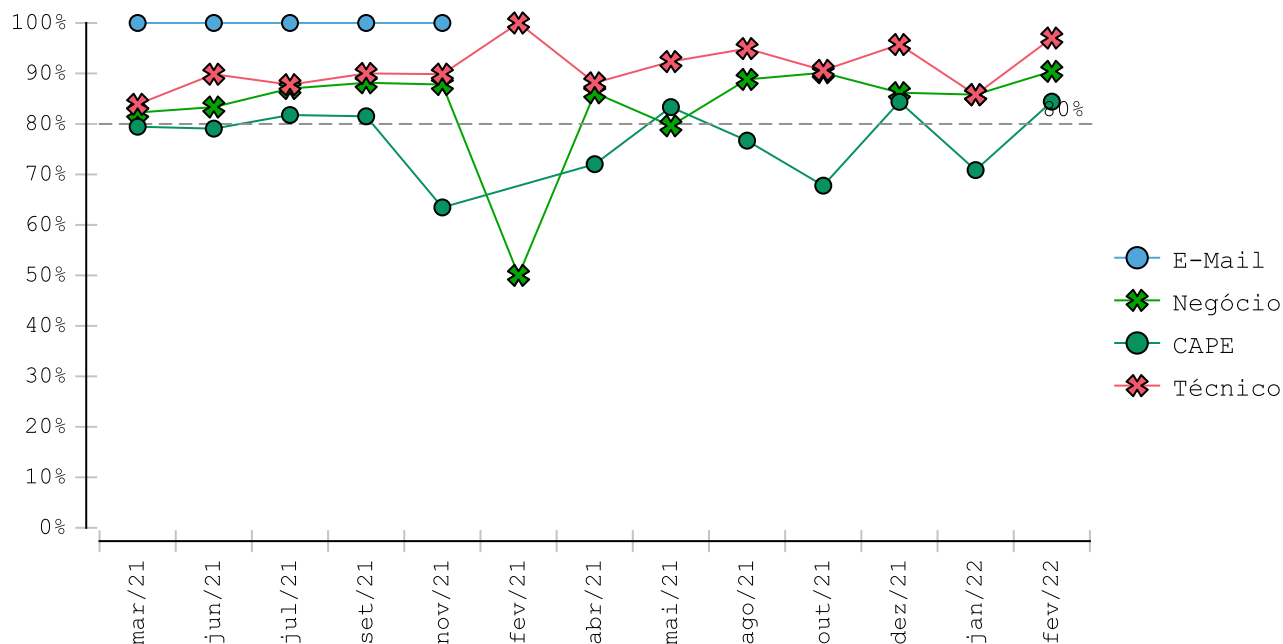
*ANS: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, PRAZO DEFINIDO JUNTO AO USUÁRIO PARA RESOLUÇÃO DO CHAMADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

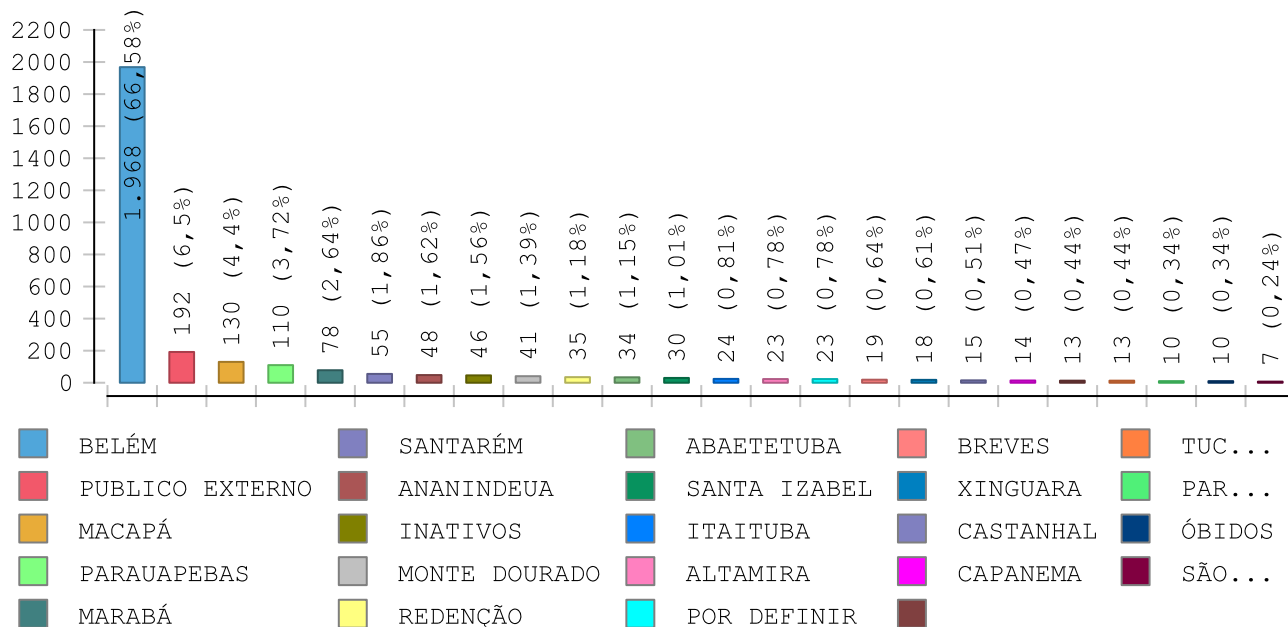


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

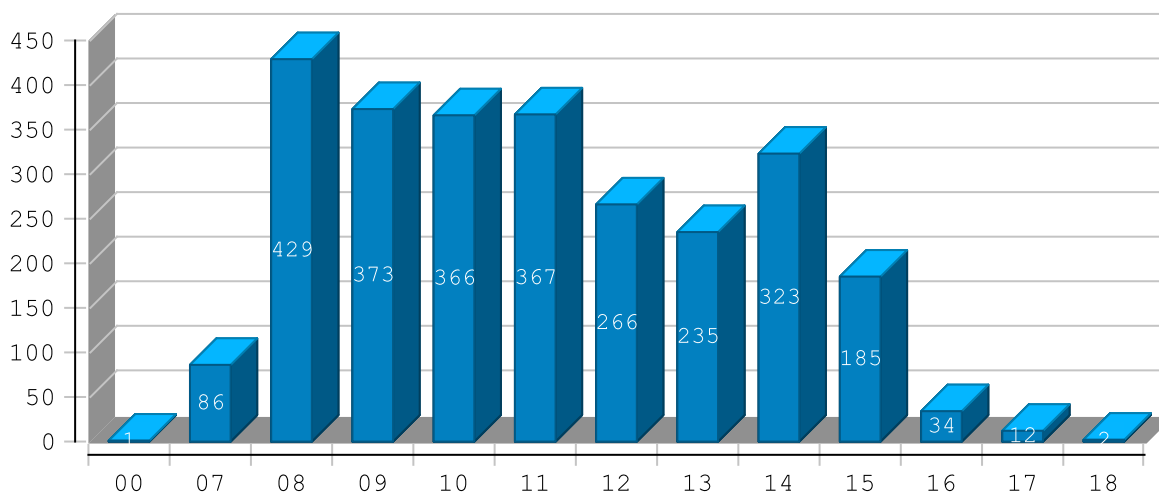


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

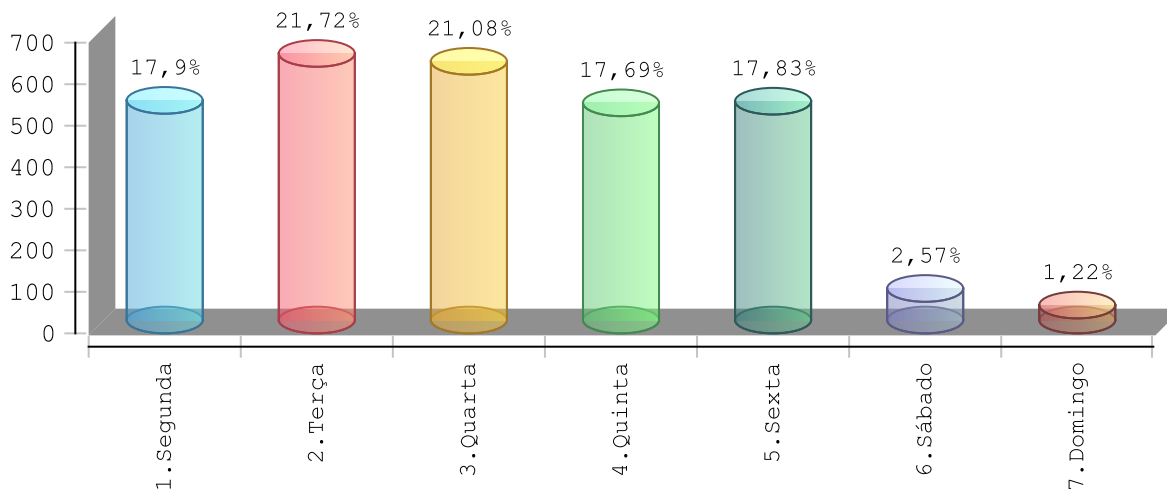


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

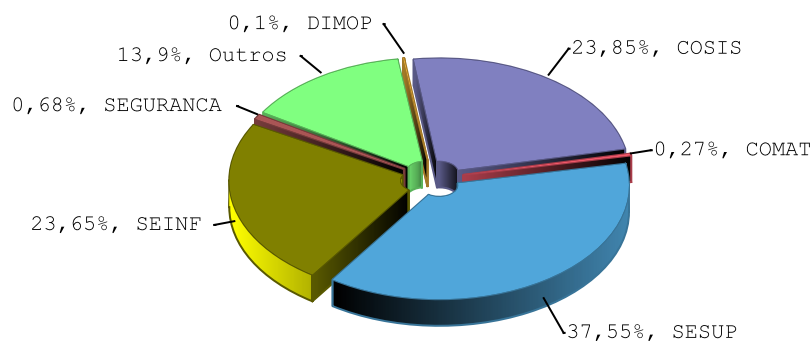


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

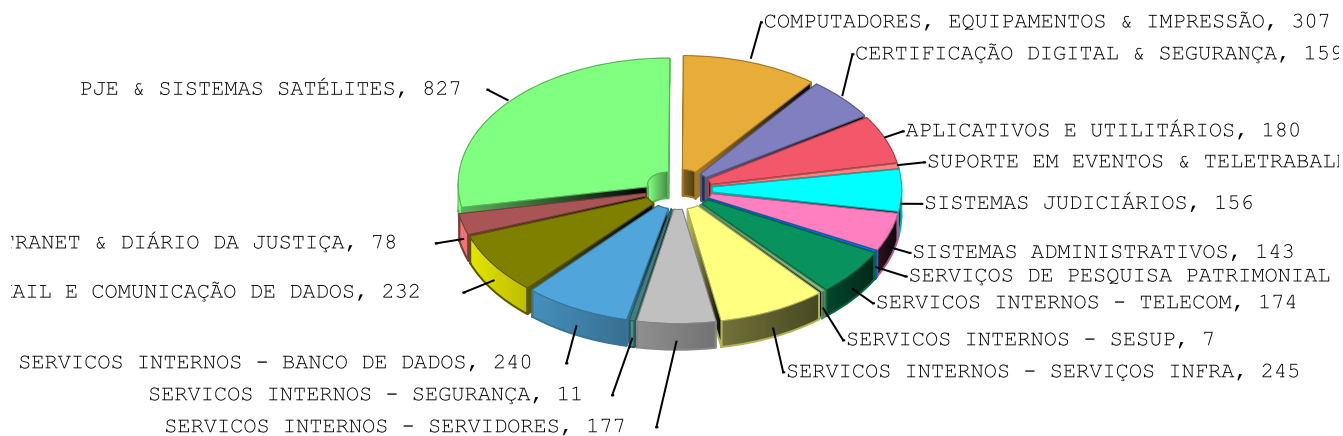


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	
SESUP	1110	37,55%	1051	35,55%	98,95%
COSIS	705	23,85%	597	20,20%	75,21%
SEINF	699	23,65%	642	21,72%	96,57%
OUTROS	411	13,90%	370	12,52%	93,24%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SEGURANÇA	20	0,68%	13	0,44%	76,92%
COMAT	8	0,27%	6	0,20%	100,00%
DIMOP	3	0,10%	0	0,00%	-

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

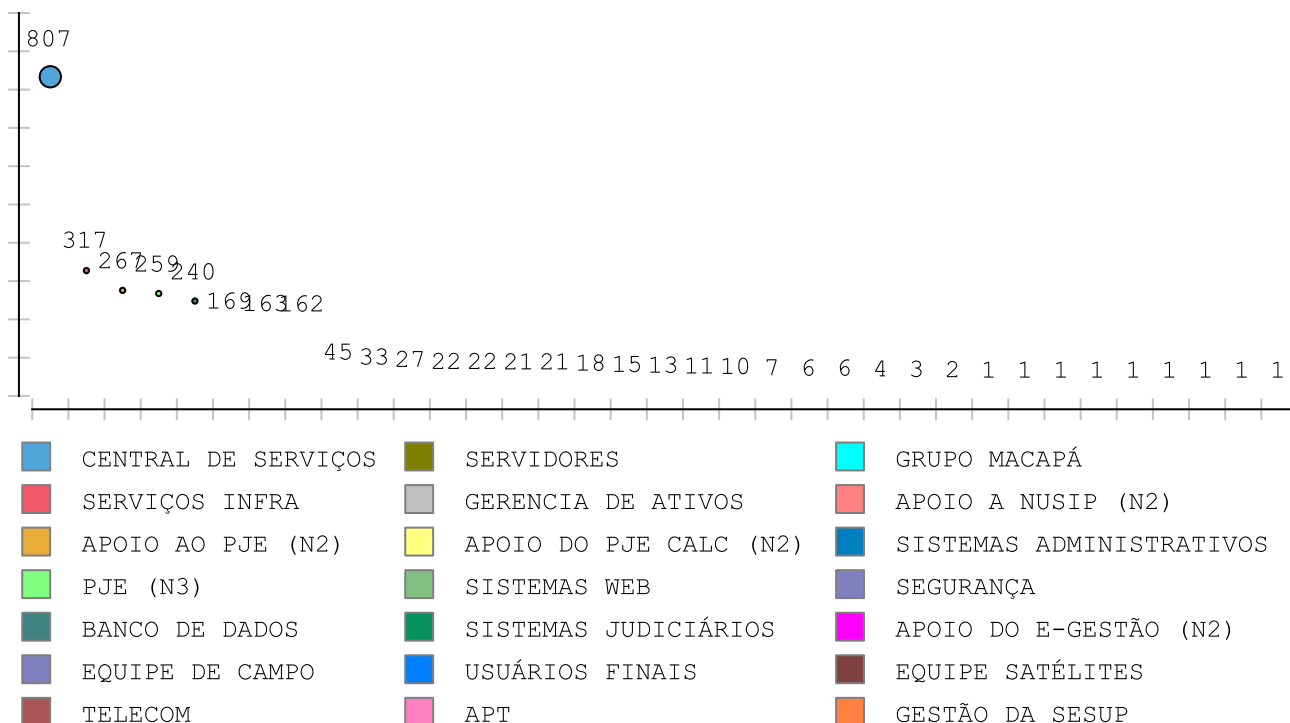


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	827	29,33%	737	89,12%	81,95%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	307	10,89%	275	89,58%	97,09%
SERVIÇOS INTERNOS - SERVIÇOS INFRA	245	8,69%	221	90,20%	99,10%
SERVIÇOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	240	8,51%	238	99,17%	50,00%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	232	8,23%	216	93,10%	97,22%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	180	6,38%	173	96,11%	99,42%
SERVIÇOS INTERNOS - SERVIDORES	177	6,28%	168	94,92%	82,74%
SERVIÇOS INTERNOS - TELECOM	174	6,17%	160	91,95%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	159	5,64%	150	94,34%	100,00%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	156	5,53%	117	75,00%	89,74%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	143	5,07%	130	90,91%	84,62%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	78	2,77%	63	80,77%	87,30%
SUORTE EM EVENTOS & TELETRABALHO	16	0,57%	11	68,75%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	11	0,39%	10	90,91%	80,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	7	0,25%	6	85,71%	83,33%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	4	0,14%	4	100,00%	75,00%

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	833	28,18%	807	96,88%	99,50%
SERVIÇOS INFRA	351	11,87%	317	90,31%	98,74%
PJE (N3)	340	11,50%	259	76,18%	55,21%
APOIO AO PJE (N2)	271	9,17%	267	98,52%	94,38%
BANCO DE DADOS	242	8,19%	240	99,17%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
EQUIPE DE CAMPO	186	6,29%	169	90,86%	98,82%
TELECOM	179	6,06%	163	91,06%	98,16%
SERVIDORES	168	5,68%	162	96,43%	90,74%
APOIO DO PJE CALC (N2)	56	1,89%	33	58,93%	100,00%
GERENCIA DE ATIVOS	54	1,83%	45	83,33%	97,78%
APT	34	1,15%	21	61,76%	38,10%
SISTEMAS WEB	29	0,98%	27	93,10%	85,19%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	27	0,91%	22	81,48%	72,73%
GRUPO MACAPÁ	23	0,78%	21	91,30%	100,00%
USUÁRIOS FINAIS	22	0,74%	22	100,00%	100,00%
APOIO A NUSIP (N2)	20	0,68%	18	90,00%	88,89%
SEGURANÇA	20	0,68%	13	65,00%	76,92%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	20	0,68%	15	75,00%	40,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	12	0,41%	11	91,67%	72,73%
GESTÃO DA SESUP	12	0,41%	7	58,33%	42,86%
EQUIPE SATÉLITES	10	0,34%	10	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	8	0,27%	6	75,00%	100,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	6	0,20%	6	100,00%	66,67%
3 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	5	0,17%	4	80,00%	75,00%
DIMOP - ELÉTRICA	3	0,10%	0	0,00%	-
PJE CALC (N3)	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
18 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	2	0,07%	1	50,00%	0,00%
3 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
ASSYST	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
GABINETE DA DESEMBARGADORA ALDA MARIA DE PINHO COUTO	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
GABINETE DA DESEMBARGADORA MARIA ZUÍLA LIMA DUTRA	2	0,07%	0	0,00%	-
1 VARA DO TRABALHO DE ANANINDEUA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
1 VARA DO TRABALHO DE TUCURUÍ	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
11 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
13 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
16 VARA DO TRABALHO DE BELÉM	1	0,03%	0	0,00%	-
2 VARA DO TRABALHO DE ABAETETUBA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
2 VARA DO TRABALHO DE MACAPÁ	1	0,03%	1	100,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GABINETE DA DESEMBARGADORA SULAMIR PALMEIRA MONASSA DE ALMEIDA	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 DA SEINF	1	0,03%	0	0,00%	-
VARA DO TRABALHO DE CAPANEMA	1	0,03%	0	0,00%	-

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

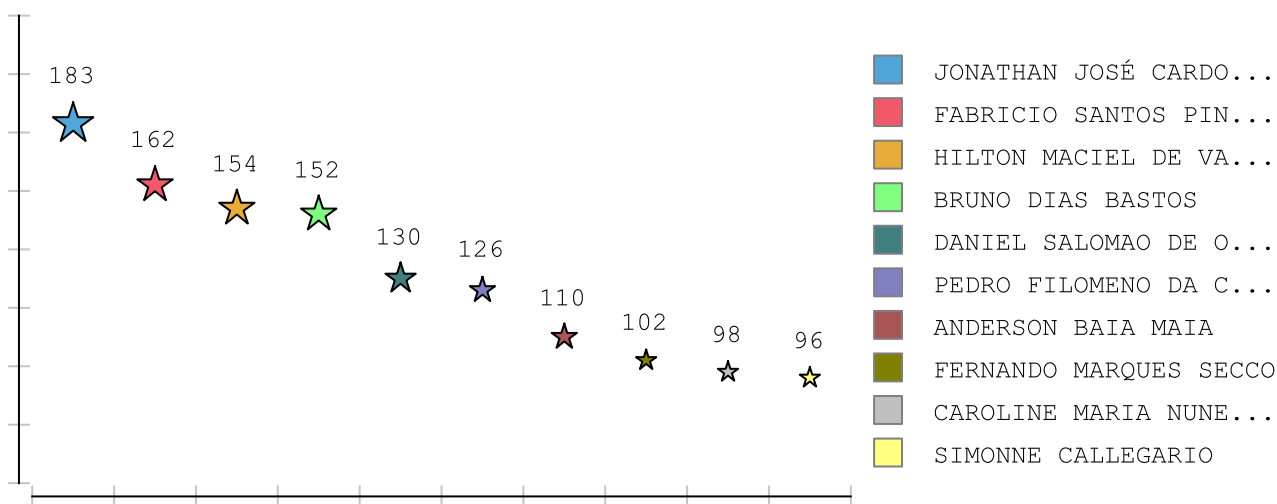
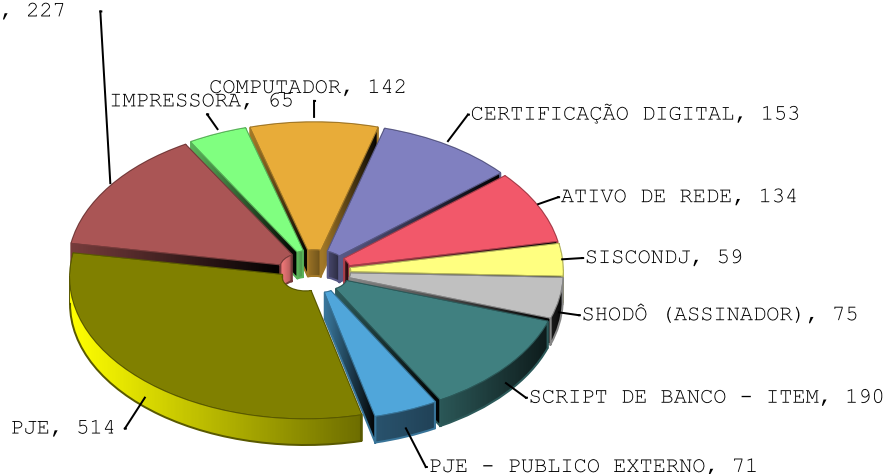


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

12. SERVIÇOS DEMANDADOS

IBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA, 227



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	514	18,23%	440	85,60%	76,82%
Detalhes do processo	107	20,82%	101	94,39%	57,43%
Tarefas de processos	91	17,70%	81	89,01%	83,95%
Remessa	54	10,51%	42	77,78%	100,00%
Problemas no login	35	6,81%	33	94,29%	93,94%
Outros	34	6,61%	21	61,76%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	32	6,23%	31	96,88%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	31	6,03%	29	93,55%	79,31%
Expedientes	22	4,28%	17	77,27%	76,47%
Agrupadores / Escaninho	20	3,89%	13	65,00%	69,23%
Indisponibilidade	16	3,11%	15	93,75%	73,33%
Algo não funciona	11	2,14%	8	72,73%	75,00%
Central de Mandados	8	1,56%	7	87,50%	42,86%
Configurações e cadastros	8	1,56%	8	100,00%	75,00%
Peticionamento e autuação	7	1,36%	6	85,71%	83,33%
Audiência	6	1,17%	4	66,67%	50,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	514	18,23%	440	85,60%	76,82%
Pauta / Sessão de julgamento	6	1,17%	6	100,00%	83,33%
Redistribuição	5	0,97%	2	40,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	4	0,78%	3	75,00%	66,67%
BNDT	3	0,58%	2	66,67%	0,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	3	0,58%	3	100,00%	66,67%
Editor de texto	2	0,39%	2	100,00%	0,00%
Levantamento de informação	2	0,39%	0	0,00%	-
Criar Conta de Novo Usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	0,19%	1	100,00%	0,00%
Instalação/Configuração	1	0,19%	0	0,00%	-
MNI	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Plantão	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS INFRA	227	8,05%	205	90,31%	99,51%
Problema no Serviço de Infraestrutura	227	100,00%	205	90,31%	99,51%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	190	6,74%	190	100,00%	50,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	190	100,00%	190	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	153	5,43%	144	94,12%	100,00%
Solicitação de Certificado	48	31,37%	46	95,83%	100,00%
Algo não funciona	39	25,49%	39	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	35	22,88%	30	85,71%	100,00%
Cadastrar Certificado Digital no GCERT	17	11,11%	15	88,24%	100,00%
Configuração do computador	9	5,88%	9	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	1,31%	2	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	0,65%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	0,65%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,65%	1	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	142	5,04%	128	90,14%	98,44%
Algo não funciona	112	78,87%	103	91,96%	98,06%
Lentidão	12	8,45%	10	83,33%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COMPUTADOR	142	5,04%	128	90,14%	98,44%
Não Liga	7	4,93%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	6	4,23%	4	66,67%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	2	1,41%	2	100,00%	100,00%
Atendimento de Requisito de Projeto	1	0,70%	0	0,00%	-
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	0,70%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	0,70%	1	100,00%	100,00%
ATIVO DE REDE	134	4,75%	123	91,79%	100,00%
Indisponibilidade de ativo	134	100,00%	123	91,79%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	75	2,66%	74	98,67%	98,65%
Algo não funciona	45	60,00%	44	97,78%	100,00%
Instalação	18	24,00%	18	100,00%	94,44%
Problemas no login	3	4,00%	3	100,00%	100,00%
Expedientes	2	2,67%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	2,67%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,33%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	71	2,52%	69	97,18%	86,96%
Peticionamento e autuação	18	25,35%	18	100,00%	88,89%
Problemas no login	16	22,54%	16	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	10	14,08%	10	100,00%	90,00%
Detalhes do processo	6	8,45%	5	83,33%	100,00%
Indisponibilidade	6	8,45%	6	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	7,04%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	5,63%	3	75,00%	66,67%
Problemas com configurações e cadastros	3	4,23%	3	100,00%	33,33%
Orientação ao Usuário	1	1,41%	1	100,00%	100,00%
Perito	1	1,41%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	1,41%	1	100,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
IMPRESSORA	65	2,30%	62	95,38%	100,00%
Configuração	25	38,46%	24	96,00%	100,00%
Algo não funciona	24	36,92%	22	91,67%	100,00%
Instalação	10	15,38%	10	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	5	7,69%	5	100,00%	100,00%
Erro	1	1,54%	1	100,00%	100,00%
SISCONDJ	59	2,09%	55	93,22%	90,91%
Algo não funciona	54	91,53%	51	94,44%	90,20%
Instalação	2	3,39%	1	50,00%	100,00%
Problemas no login	2	3,39%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	57	2,02%	35	61,40%	100,00%
Sistema com erro	29	50,88%	24	82,76%	100,00%
Dúvidas e Sugestões	17	29,82%	5	29,41%	100,00%
Erro de Cálculo	8	14,04%	4	50,00%	100,00%
Instalação	2	3,51%	1	50,00%	100,00%
Perito	1	1,75%	1	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	56	1,99%	55	98,21%	100,00%
Alterar Senha	27	48,21%	27	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	17	30,36%	17	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	5	8,93%	4	80,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	4	7,14%	4	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	3	5,36%	3	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO	54	1,91%	54	100,00%	100,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	54	100,00%	54	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	53	1,88%	48	90,57%	100,00%
Grupos de Email	35	66,04%	31	88,57%	100,00%
Erro	6	11,32%	5	83,33%	100,00%
Criar Conta	5	9,43%	5	100,00%	100,00%
Alterar Senha	3	5,66%	3	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	1	1,89%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	1,89%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ZOOM	48	1,70%	48	100,00%	100,00%
Algo não funciona	24	50,00%	24	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	12	25,00%	12	100,00%	100,00%
Solicitar licença Enterprise	7	14,58%	7	100,00%	100,00%
Instalação	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	4,17%	2	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP	46	1,63%	42	91,30%	92,86%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	42	91,30%	40	95,24%	92,50%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	2	4,35%	0	0,00%	-
Solicitar Teste de Backup ou Restore	2	4,35%	2	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	45	1,60%	45	100,00%	100,00%
Problemas no Login	27	60,00%	27	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	14	31,11%	14	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	8,89%	4	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	40	1,42%	37	92,50%	100,00%
Comunicação Status Link	40	100,00%	37	92,50%	100,00%
TOL	36	1,28%	36	100,00%	100,00%
Erro	11	30,56%	11	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	8	22,22%	8	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	5	13,89%	5	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	4	11,11%	4	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	3	8,33%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	5,56%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	35	1,24%	31	88,57%	96,77%
Instalação	19	54,29%	16	84,21%	100,00%
Algo não funciona	10	28,57%	9	90,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	5,71%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	2,86%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OUTROS	35	1,24%	31	88,57%	96,77%
Orientação ao usuário	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	33	1,17%	29	87,88%	48,28%
Configuração	16	48,48%	14	87,50%	100,00%
Erro	12	36,36%	10	83,33%	100,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	2	6,06%	2	100,00%	100,00%
Exclusão de Servidor	2	6,06%	2	100,00%	100,00%
Problema no Serviço de Infraestrutura	1	3,03%	1	100,00%	0,00%
AUD	30	1,06%	25	83,33%	92,00%
Algo não funciona	18	60,00%	14	77,78%	100,00%
Orientação ao Usuário	6	20,00%	5	83,33%	60,00%
Problemas no Login	3	10,00%	3	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	30	1,06%	28	93,33%	50,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	30	100,00%	28	93,33%	100,00%
DRIVE H:	30	1,06%	29	96,67%	93,10%
Concessão e Revogação de Acesso	19	63,33%	18	94,74%	94,44%
Erro	5	16,67%	5	100,00%	100,00%
Alteração de Configuração	2	6,67%	2	100,00%	50,00%
Restauração de Arquivo	2	6,67%	2	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	30	1,06%	24	80,00%	91,67%
Algo não funciona	24	80,00%	18	75,00%	100,00%
Orientação ao usuário	5	16,67%	5	100,00%	60,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	3,33%	1	100,00%	100,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	28	0,99%	27	96,43%	100,00%
Agendar Substituição de Notebook	27	96,43%	26	96,30%	100,00%
Orientação ao usuário	1	3,57%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8	27	0,96%	25	92,59%	88,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	10	37,04%	9	90,00%	88,89%
Permissão para Publicação em Área do Portal	5	18,52%	5	100,00%	80,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	4	14,81%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	3	11,11%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	2	7,41%	2	100,00%	50,00%
Desinstalação	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
PROAD	27	0,96%	25	92,59%	64,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	25,93%	7	100,00%	71,43%
Algo não funciona	7	25,93%	6	85,71%	66,67%
Solicitar Inclusão ou Alteração de Assuntos/Temas	5	18,52%	5	100,00%	20,00%
Instalação/Atualização	3	11,11%	2	66,67%	100,00%
Problemas no Login	3	11,11%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	2	7,41%	2	100,00%	100,00%
FALE COM O MAGISTRADO - PUBLICO EXTERNO	24	0,85%	13	54,17%	76,92%
Fale com o 1º Grau	17	70,83%	11	64,71%	72,73%
Fale com o 2º Grau	7	29,17%	2	28,57%	100,00%
PJE MÍDIAS	24	0,85%	24	100,00%	87,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	15	62,50%	15	100,00%	86,67%
Algo não funciona	7	29,17%	7	100,00%	100,00%
Instalação	2	8,33%	2	100,00%	50,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	22	0,78%	18	81,82%	72,22%
Algo não funciona	20	90,91%	16	80,00%	68,75%
Detalhes do processo	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
INTERNET	21	0,74%	19	90,48%	78,95%
Indisponibilidade	11	52,38%	11	100,00%	100,00%
Lentidão	4	19,05%	3	75,00%	0,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTERNET	21	0,74%	19	90,48%	78,95%
Erro na página	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	1	4,76%	1	100,00%	0,00%
Liberação de Sites Externos	1	4,76%	0	0,00%	-
ADOBE READER DC	20	0,71%	19	95,00%	100,00%
Algo não funciona	17	85,00%	16	94,12%	100,00%
Instalação	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
HIPERCONVERGENCIA	20	0,71%	19	95,00%	100,00%
Manutenção no Ambiente de Hiperconvergência	20	100,00%	19	95,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	19	0,67%	19	100,00%	100,00%
Algo não funciona	13	68,42%	13	100,00%	100,00%
Instalação	5	26,32%	5	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE DRIVE	18	0,64%	18	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	27,78%	5	100,00%	100,00%
Erro	4	22,22%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	4	22,22%	4	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Alteração de Capacidade	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	17	0,60%	17	100,00%	41,18%
Configuração ou Ajuste	11	64,71%	11	100,00%	36,36%
Erro	4	23,53%	4	100,00%	50,00%
Instalação	2	11,76%	2	100,00%	50,00%
APT 1 GRAU	16	0,57%	12	75,00%	91,67%
Algo não funciona	7	43,75%	4	57,14%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Informar inconsistência	1	6,25%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	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	%	%
MOZILLA FIREFOX	16	0,57%	16	100,00%	100,00%
Instalação	9	56,25%	9	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	15	0,53%	14	93,33%	50,00%
Algo não funciona	12	80,00%	11	91,67%	45,45%
Orientação ao Usuário	2	13,33%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	6,67%	1	100,00%	0,00%
MONITOR	15	0,53%	14	93,33%	92,86%
Falha na Imagem	6	40,00%	6	100,00%	83,33%
Não Liga	5	33,33%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao usuário	4	26,67%	4	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	14	0,50%	11	78,57%	45,45%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	35,71%	5	100,00%	40,00%
Algo não funciona	5	35,71%	2	40,00%	50,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	7,14%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	7,14%	1	100,00%	0,00%
SGRH	14	0,50%	13	92,86%	92,31%
Algo não funciona	7	50,00%	6	85,71%	83,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	35,71%	5	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	2	14,29%	2	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	12	0,43%	11	91,67%	100,00%
Algo não funciona	6	50,00%	5	83,33%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	3	25,00%	3	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Configuração	1	8,33%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SCMP	12	0,43%	8	66,67%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	50,00%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	25,00%	1	33,33%	100,00%
Indisponibilidade	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	8,33%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	8,33%	0	0,00%	-
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	10	0,35%	10	100,00%	50,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	10	100,00%	10	100,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	10	0,35%	10	100,00%	90,00%
Algo não funciona	6	60,00%	6	100,00%	83,33%
Instalação/Configuração	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	9	0,32%	8	88,89%	87,50%
Algo não funciona	6	66,67%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	33,33%	2	66,67%	50,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	8	0,28%	8	100,00%	100,00%
Instalação	5	62,50%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	8	0,28%	7	87,50%	71,43%
Algo não funciona	7	87,50%	6	85,71%	66,67%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
DEJT	8	0,28%	8	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	75,00%	6	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
FIREWALL	8	0,28%	8	100,00%	75,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	8	100,00%	8	100,00%	75,00%
INTRANET	8	0,28%	7	87,50%	100,00%
Algo não funciona	7	87,50%	6	85,71%	100,00%
Conceder Permissões	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
MENTORH	8	0,28%	7	87,50%	85,71%
Senha para acesso ao Sistema Mentorh no âmbito da Área Administrativa	4	50,00%	3	75,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MENTORH	8	0,28%	7	87,50%	85,71%
Orientação ao usuário	2	25,00%	2	100,00%	50,00%
Direito de Gestor no MENTORH	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	8	0,28%	8	100,00%	100,00%
Instalação	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	8	0,28%	8	100,00%	100,00%
Instalação	5	62,50%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
TELETRABALHO	8	0,28%	8	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	8	100,00%	8	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	7	0,25%	6	85,71%	83,33%
Configuração	4	57,14%	3	75,00%	66,67%
Criar, Alterar e Excluir Unidade Organizacionais	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	7	0,25%	7	100,00%	71,43%
Algo não funciona	4	57,14%	4	100,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	7	0,25%	6	85,71%	66,67%
Algo não funciona	6	85,71%	6	100,00%	66,67%
Problemas no Login	1	14,29%	0	0,00%	-
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	7	0,25%	2	28,57%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	7	100,00%	2	28,57%	100,00%
AJ-JT	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	83,33%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	6	0,21%	6	100,00%	83,33%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	6	100,00%	6	100,00%	83,33%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	6	0,21%	6	100,00%	50,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	6	100,00%	6	100,00%	100,00%
GARIMPO	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Problemas de acesso	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	6	0,21%	4	66,67%	100,00%
Algo não funciona	3	50,00%	1	33,33%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
VPN	6	0,21%	6	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	5	83,33%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	5	0,18%	4	80,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	5	100,00%	4	80,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Configuração	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	5	0,18%	2	40,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	1	33,33%	100,00%
Não Liga	2	40,00%	1	50,00%	100,00%
TEAMVIEWER	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Instalação	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	20,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
EGESTÃO	4	0,14%	1	25,00%	100,00%
Informar inconsistência	4	100,00%	1	25,00%	100,00%
GCERT	4	0,14%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
GOOGLE MEET	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	4	0,14%	4	100,00%	50,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
JURISCALC	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Teletrabalho	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	4	0,14%	3	75,00%	100,00%
Instalação	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Instalação	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	4	0,14%	3	75,00%	100,00%
Configuração	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
ARISP	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	3	0,11%	1	33,33%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões de Pleno e Turmas	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
BANEX	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	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	%	%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	3	0,11%	2	66,67%	50,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	3	100,00%	2	66,67%	50,00%
EREMESSA	3	0,11%	1	33,33%	0,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	2	66,67%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
EVENTOS INTERNOS	3	0,11%	1	33,33%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
STD	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
STORAGE	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Configuração	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Exclusão de volumes de dados	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
WHATSAPP BUSINESS	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Atualização do Servidor de Antivírus	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
APT 2 GRAU	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%
ASSYST E CENTRAL DE AJUDA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL	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%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação	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	%	%
CAMPUS VIRTUAL	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%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
FIREFOX PORTABLE	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
FOLHAWEB	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	2	0,07%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	0	0,00%	-
GESTÃO DO CONHECIMENTO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Inclusão de artigo na base de conhecimento	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	50,00%	0	0,00%	-
HORUS	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	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%
RENAJUD	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD - Recadastramento	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	2	0,07%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Não Liga	1	50,00%	0	0,00%	-
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
AJ-JT - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	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	%	%
APT PLUS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CNDT - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONTÁBIL	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DIGITALEND	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
DISPOSITIVO MÓVEL	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Problemas no login	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
FROTA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DA SEGURANÇA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Criação ou Atualização de Projeto de Segurança	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
INTERNET EXPLORER (NAVEGADOR)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JUCEPA	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Excluir Serviço ou Servidor do Monitoramento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PDF CREATOR	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	100,00%	0	0,00%	-
RELATORIO TECNICO - SERVIÇOS INFRA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIO SOBRE PARQUE DE IMPRESSÃO	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%

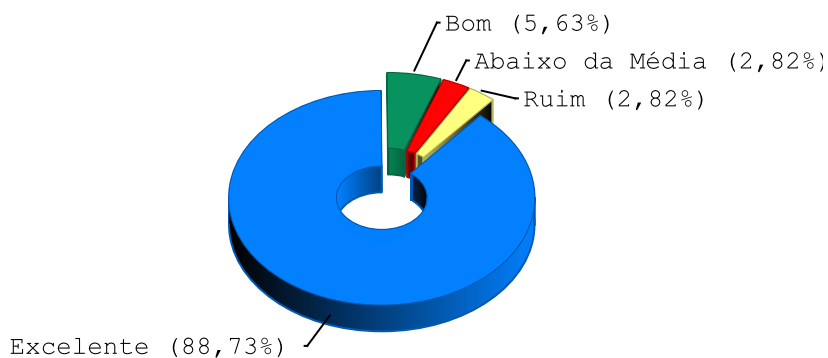
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SITE DO PAS	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Site do PAS - Atualização de Versão	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	1	0,04%	0	0,00%	-
Instalação	1	100,00%	0	0,00%	-
TPA	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	1	0,04%	0	0,00%	-
Solicitar troca de computador SEM Garantia	1	100,00%	0	0,00%	-
TSTCARGA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	2913
PESQUISAS RESPONDIDAS	71
%	2,44%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	63
Bom	4
Abaixo da Média	2
Ruim	2



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
58127	ROSANA LEAL MORAES	03/02/22	PJE - PUBLICO EXTERNO	RUIM	meu problema não foi resolvido, já que fiz todos os procedimentos corretamente e continua sem conseguir baixar as tabelas do pje-calc

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
58212	ADRIANO ANDRADE DO ROSARIO	04/02/22	TOL	ABAIXO DA MÉDIA	Solicito a reabertura do Ordem de Serviço, pois ainda estou sem acesso aos aplicativos dentro do TOL.
58640	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	10/02/22	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Prestativos e gentis como sempre.
S69829	JUÇARA MARIA PAES DE CARVALHO ROCHA	10/02/22	PORTAL TRT8	EXCELENTE	rapido e eficiente.
S69821	LUIS CARLOS LOPES ARAUJO	11/02/22	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	O chamado foi resolvido rapidamente. estou satisfeito com a resolução do problema.
58731	SONIA EMIKO ITO	11/02/22	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Aprecio e valorizo muito esta prontidão e agilidade na resposta; dependemos de um sistema funcionando 100%, por isso, é muito bom contar com uma equipe de Suporte ágil e comprometida. Pelo teor dos problemas que tenho tido ultimamente, a dificuldade é justamente nas TRTs regionais, que não atualizam a vs do PJE Calc; quer dizer, vcs não tem culpa... Mas poderiam dar uma bela chamada nos responsáveis.
58912	RANIERE PINHEIRO DE SOUSA	15/02/22	LEITOR/DRIVER DE TOKEN	EXCELENTE	Show de atendimento.
58916	RANIERE PINHEIRO DE SOUSA	15/02/22	SHODÔ (ASSINADOR)	EXCELENTE	Top demais a nossa SETIN. Parabéns ao colega Hilton.
59041	MARCOLINA PAIVA AMOEDO	17/02/22	SIGEP ONLINE	EXCELENTE	Só tenho a agradecer e manifestar minha satisfação com a eficiência do serviço prestado. Tudo com muita prontidão. Parabéns!

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S70162	ELAINE	17/02/22	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Resposta rápida, solução rápida.
59217	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	21/02/22	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Sempre atenciosos e prestativos. Obrigado.
S70392	MARINETE DO SOCORRO DE MORAES MONTEIRO COSTA	22/02/22	CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	BOM	Agilidade no atendimento.
59515	CARLOS ALBERTO DE ANDRADE RODRIGUES JUNIOR	24/02/22	PJE - PUBLICO EXTERNO	ABAIXO DA MÉDIA	A resposta ao chamado não condiz com sua descrição. O erro não ocorre quando da habilitação do advogado, mas sim, por ocasião do protocolo inicial do processo.
59552	ALMIR DEODATO NEGRÃO DE MATOS	25/02/22	PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	atendimento excelente e com a rapidez necessária! Problema resolvido com êxito!