





#### CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8

RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

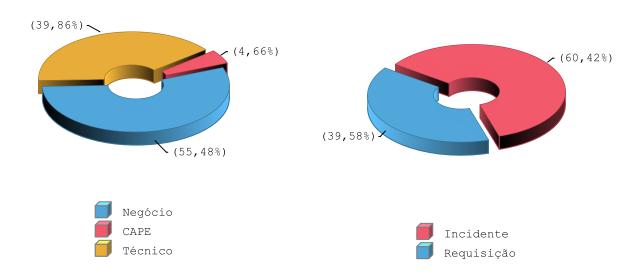
DATA
1 DE ABRIL DE 2023

TNICIAL:

DATA
FINAL:

30 DE ABRIL DE 2023

#### 1. VOLUME DE CHAMADOS



#### 2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	1995	100,00%	1643	82,36%	94,58%
NEGÓCIO	1178	59 <b>,</b> 05%	1090	92 <b>,</b> 53%	95 <b>,</b> 32%
INCIDENTE	705	59,85%	649	92,06%	96,15%
<i>REQUISIÇÃO</i>	473	40,15%	441	93,23%	94,10%
TÉCNICO	717	35,94%	462	64,44%	92,86%
INCIDENTE	507	70,71%	258	50,89%	92,64%
<i>REQUISIÇÃO</i>	210	29,29%	204	97,14%	93,14%
CAPE	100	5,01%	91	91,00%	94,51%
INCIDENTE	62	62,00%	57	91,94%	91,23%
<i>REQUISIÇÃO</i>	38	38,00%	34	89,47%	100,00%

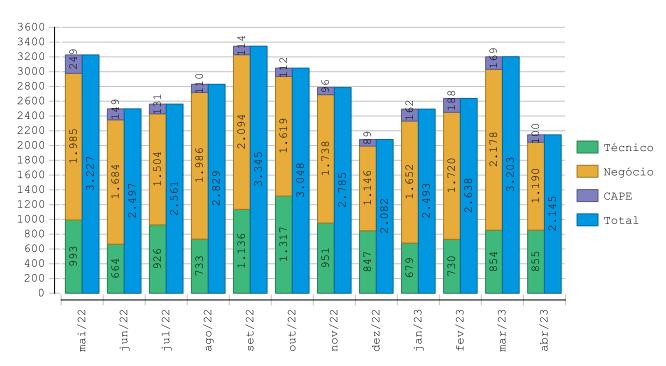
- Atendimento de SLA em conformidado com ENTIC-JUD (maior ou igual à 95%)
- Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2021-2022 (maior ou igual à 80%)
- Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2021-2022 e ENTIC-JUD



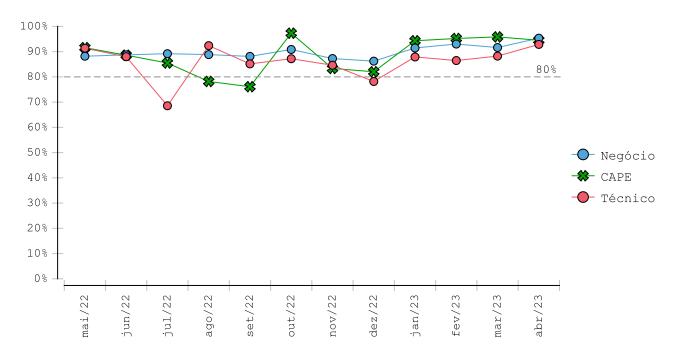




#### 3. HISTÓRICO DE CHAMADOS



#### 4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS





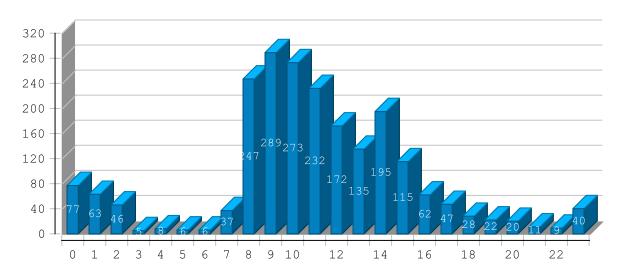




#### 5. CHAMADOS POR LOCALIDADE



#### 6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

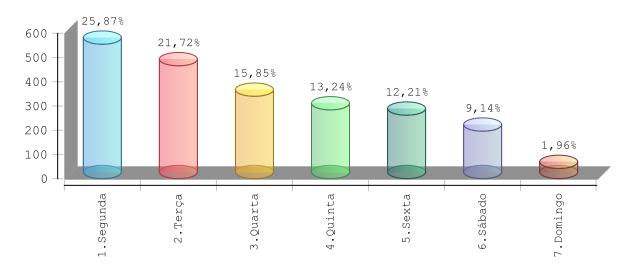




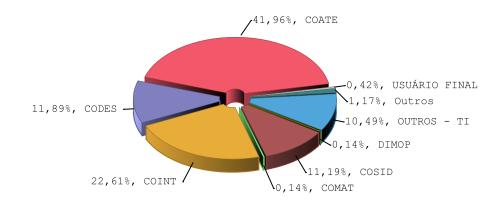




#### 7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



### 8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO		VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	용
COATE	894	44,81%	829	41,55%	96,62%
COINT	456	22,86%	234	11,73%	90,60%
COSID	235	11,78%	200	10,03%	85,00%
OUTROS - TI	223	11,18%	219	10,98%	99,54%



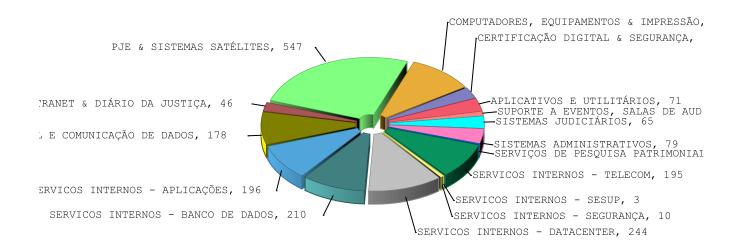




COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	용	Total	%	o <sub>o</sub> o
CODES	149	7,47%	132	6,62%	96,21%
OUTROS	23	1,15%	17	0,85%	82,35%
USUÁRIO FINAL	9	0,45%	9	0,45%	100,00%
COMAT	3	0,15%	2	0,10%	100,00%
DIMOP	3	0,15%	1	0,05%	100,00%

- Atendimento de SLA em conformidado com ENTIC-JUD (maior ou igual à 95%)
- Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2021-2022 (maior ou igual à 80%)
- Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2021-2022 e ENTIC-JUD

#### 9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOI	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	8	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	538	26 <b>,</b> 97%	513	95 <b>,</b> 35%	96,10%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	244	12,23%	70	28,69%	82,86%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	214	10,73%	199	92,99%	98,99%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	195	9,77%	163	83,59%	93,25%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	178	8,92%	166	93,26%	93,98%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	164	8,22%	117	71,34%	92,31%



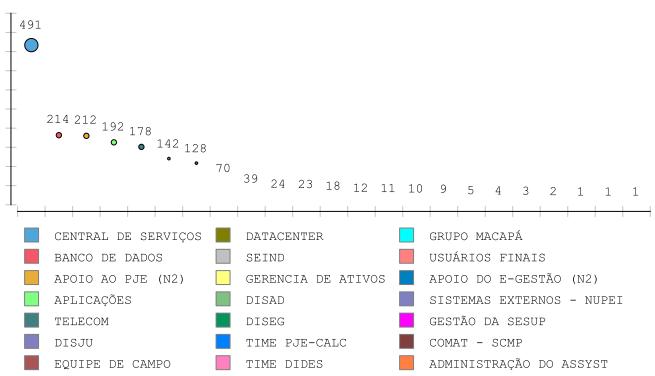




CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	용	90
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	105	5,26%	105	100,00%	100,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	79	3,96%	59	74,68%	96,61%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	71	3,56%	70	98,59%	98,57%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	65	3,26%	53	81,54%	94,34%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	60	3,01%	54	90,00%	94,44%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	45	2,26%	43	95,56%	72,09%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	23	1,15%	20	86,96%	85,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	9	0,45%	6	66,67%	83,33%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	3	0,15%	3	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	2	0,10%	2	100,00%	100,00%

- Atendimento de SLA em conformidado com ENTIC-JUD (maior ou igual à 95%)
- Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2021-2022 (maior ou igual à 80%)
- Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2021-2022 e ENTIC-JUD

#### 10. GRUPO RESOLVEDOR









GRUPO RESOLVEDOR	VOL	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
3.02.5	Total	용	Total	ક	96
CENTRAL DE SERVIÇOS	508	25,46%	489	96,26%	98,98%
DATACENTER	242	12,13%	70	28,93%	84,29%
APLICAÇÕES	214	10,73%	164	76,64%	93,29%
APOIO AO PJE (N2)	213	10,68%	210	98,59%	99,52%
TELECOM	213	10,68%	178	83,57%	90,45%
DISJU	155	7,77%	140	90,32%	87,86%
EQUIPE DE CAMPO	124	6,22%	124	100,00%	97,58%
BANCO DE DADOS	109	5,46%	108	99,08%	98,15%
SEIND	46	2,31%	37	80,43%	64,86%
DISAD	34	1,70%	23	67,65%	100,00%
GERENCIA DE ATIVOS	28	1,40%	24	85,71%	100,00%
DISEG	23	1,15%	17	73,91%	82,35%
TIME PJE-CALC	23	1,15%	12	52,17%	91,67%
GRUPO MACAPÁ	15	0,75%	10	66,67%	70,00%
TIME DIDES	12	0,60%	11	91,67%	90,91%
USUÁRIOS FINAIS	9	0,45%	9	100,00%	100,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	5	0,25%	5	100,00%	100,00%
GESTÃO DA SESUP	5	0,25%	3	60,00%	100,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	5	0,25%	4	80,00%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	3	0,15%	1	33,33%	100,00%
TIME GPREC	3	0,15%	0	0,00%	-
COMAT - SCMP	2	0,10%	2	100,00%	100,00%
SIGEP (N3)	2	0,10%	1	50,00%	0,00%
ADMINISTRAÇÃO DO ASSYST	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
COMAT - MATERIAL DE EXPEDIENTE OU CONSUMO	1	0,05%	0	0,00%	-

<sup>■</sup> Atendimento de SLA em conformidado com ENTIC-JUD (maior ou igual à 95%)

Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2021-2022 (maior ou igual à 80%)

<sup>■</sup> Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2021-2022 e ENTIC-JUD







#### 11. USUÁRIO RESOLVEDOR

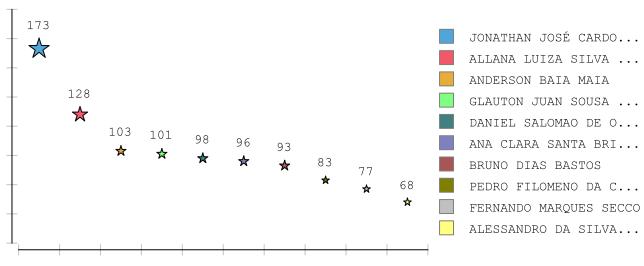
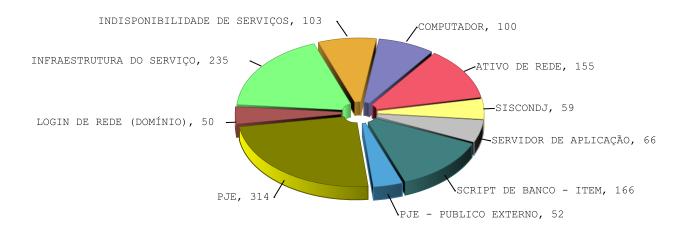


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

#### 12. SERVIÇOS DEMANDADOS









SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
52111240	Total	o <sub>o</sub>	Total	용	9
PJE	306	15,34%	292	95,42%	95,55%
Tarefas de processos	40	13,07%	38	95,00%	92,11%
Acesso (usuário novo ou perfil)	35	11,44%	34	97,14%	100,00%
Detalhes do processo	33	10,78%	31	93,94%	87,10%
Problemas no login	33	10,78%	32	96,97%	100,00%
Outros	24	7,84%	21	87,50%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	17	5,56%	16	94,12%	93,75%
Configurações e cadastros	16	5,23%	16	100,00%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	16	5,23%	16	100,00%	100,00%
Redistribuição	16	5,23%	16	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	14	4,58%	14	100,00%	100,00%
Expedientes	13	4,25%	11	84,62%	100,00%
Remessa	13	4,25%	13	100,00%	84,62%
Levantamento de informação	7	2,29%	7	100,00%	71,43%
Algo não funciona	5	1,63%	5	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	5	1,63%	5	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	4	1,31%	3	75,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	4	1,31%	3	75,00%	100,00%
Audiência	3	0,98%	3	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	2	0,65%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	0,33%	1	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	0,33%	1	100,00%	0,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	0,33%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,33%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	1	0,33%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	235	11,78%	62	26,38%	87,10%
Problema na Infraestrutura do Serviço	235	100,00%	62	26,38%	87,10%
ATIVO DE REDE	155	7,77%	124	80,00%	91,13%
Indisponibilidade de ativo	155	100,00%	124	80,00%	91,13%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	103	5,16%	59	57,28%	100,00%
Incidente no Serviço	103	100,00%	59	57,28%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
•	Total	9	Total	9	90
COMPUTADOR	98	4,91%	93	94,90%	98,92%
Algo não funciona	85	86,73%	80	94,12%	98,75%
Orientação ao usuário	5	5,10%	5	100,00%	100,00%
Lentidão	3	3,06%	3	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	2	2,04%	2	100,00%	100,00%
Não Liga	1	1,02%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	1,02%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,02%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	83	4,16%	83	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	83	100,00%	83	100,00%	100,00%
SISCONDJ	59	2,96%	57	96,61%	100,00%
Algo não funciona	58	98,31%	56	96,55%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	52	2,61%	50	96,15%	92 <b>,</b> 00%
Peticionamento e autuação	11	21,15%	11	100,00%	90,91%
Acesso (usuário novo ou perfil)	8	15,38%	8	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	6	11,54%	6	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	6	11,54%	6	100,00%	100,00%
Problemas no login	6	11,54%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	9,62%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	7,69%	4	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	3	5 <b>,</b> 77%	3	100,00%	66,67%
Perito	2	3,85%	0	0,00%	-
Advogado/Procurador	1	1,92%	1	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	50	2,51%	50	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	27	54,00%	27	100,00%	100,00%
Alterar Senha	14	28,00%	14	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	4	8,00%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	4,00%	2	100,00%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	2	4,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	2,00%	1	100,00%	100,00%







SERVICO	VOLUME SERVIÇO		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
521.VIQ0	Total	ક	Total	용	ક
E-MAIL CORPORATIVO	48	2,41%	44	91,67%	97,73%
Grupos de Email	26	54,17%	25	96,15%	100,00%
Erro	5	10,42%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	10,42%	4	80,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	4	8,33%	3	75,00%	100,00%
Alterar Senha	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Criar Conta	2	4,17%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	1	2,08%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Acesso	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
IMPRESSORA	47	2,36%	44	93,62%	97,73%
Algo não funciona	22	46,81%	21	95,45%	100,00%
Instalação	12	25,53%	11	91,67%	100,00%
Configuração	10	21,28%	9	90,00%	100,00%
Impressão Falhando	3	6,38%	3	100,00%	66,67%
INTERNET	41	2,06%	35	85,37%	77,14%
Lentidão	21	51,22%	18	85,71%	55,56%
Indisponibilidade	10	24,39%	8	80,00%	100,00%
Erro na página	5	12,20%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	2	4,88%	2	100,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	2	4,88%	2	100,00%	100,00%
Bloqueio de Usuário	1	2,44%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	40	2,01%	39	97,50%	100,00%
Comunicação Status Link	40	100,00%	39	97 <b>,</b> 50%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	39	1,95%	37	94,87%	100,00%
Solicitação de Certificado (DIGER)	15	38,46%	15	100,00%	100,00%
Algo não funciona	11	28,21%	11	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	9	23,08%	7	77,78%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	7,69%	3	100,00%	100,00%
Solicitação de Periféricos	1	2,56%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	35	1,75%	35	100,00%	100,00%
Instalação	16	45,71%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	15	42,86%	15	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	5,71%	2	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
5	Total	ક	Total	용	9
SHODÔ (ASSINADOR)	35	1,75%	35	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	34	1 <b>,</b> 70%	33	97,06%	81,82%
Configuração	14	41,18%	13	92,86%	76 <b>,</b> 92%
Erro	10	29,41%	10	100,00%	100,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	8	23,53%	8	100,00%	75 <b>,</b> 00%
Clonagem de computador	2	5,88%	2	100,00%	50,00%
SIGEP ONLINE	27	1,35%	21	77,78%	95,24%
Configurar perfil de acesso	12	44,44%	10	83,33%	90,00%
Problemas no Login	7	25,93%	6	85,71%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	14,81%	2	50,00%	100,00%
Erro de sistema	3	11,11%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	3,70%	0	0,00%	-
PJE MÍDIAS	25	1,25%	24	96,00%	91,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	9	36,00%	9	100,00%	88,89%
Instalação	8	32,00%	7	87,50%	100,00%
Algo não funciona	6	24,00%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	8,00%	2	100,00%	50,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	24	1,20%	19	79,17%	100,00%
Solicitação de Periféricos	10	41,67%	9	90,00%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	8	33,33%	4	50,00%	100,00%
Solicitação de Monitor	3	12,50%	3	100,00%	100,00%
Solicitação de Notebook	2	8,33%	2	100,00%	100,00%
Solicitação de Impressora	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	24	1,20%	22	91,67%	72 <b>,</b> 73%
Permissão para Publicação em Área do Portal	11	45,83%	10	90,91%	60,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	9	37,50%	9	100,00%	77,78%
Algo não funciona	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	4,17%	0	0,00%	
Problemas no Acesso	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	1	4,17%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOI	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
5 <u>1</u> 111	Total	ક	Total	용	ક
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	20	1,00%	14	70,00%	92,86%
Dúvidas e Sugestões	8	40,00%	6	75,00%	100,00%
Sistema com erro	6	30,00%	4	66,67%	75,00%
Erro de Cálculo	2	10,00%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	5,00%	0	0,00%	-
Instalação	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
VPN	19	0,95%	15	78,95%	86,67%
Algo Não Funciona	7	36,84%	5	71,43%	60,00%
Instalação de VPN	5	26,32%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	10,53%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	18	0,90%	16	88,89%	81,25%
Configuração ou Ajuste	14	77,78%	14	100,00%	78,57%
Erro	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	11,11%	0	0,00%	-
OUTROS	18	0,90%	18	100,00%	100,00%
Instalação	12	66,67%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
ZOOM	18	0,90%	18	100,00%	94,44%
Algo não funciona	14	77,78%	14	100,00%	100,00%
Instalação	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Liberação de Sites Externos	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	5,56%	1	100,00%	0,00%
GOOGLE DRIVE	16	0,80%	16	100,00%	93 <b>,</b> 75%
Alteração de Configuração	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	4	25,00%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	3	18,75%	3	100,00%	100,00%







SERVICO	VOLUME SERVIÇO		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
521(1140	Total	9	Total	용	ક
GOOGLE DRIVE	16	0,80%	16	100,00%	93,75%
Problemas no Acesso	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	6,25%	1	100,00%	0,00%
MONITOR	16	0,80%	16	100,00%	100,00%
Não Liga	10	62,50%	10	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
PROAD	16	0,80%	16	100,00%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
Erro ao subir documentos	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
Erro ao assinar documentos	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	15	0,75%	15	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	15	100,00%	15	100,00%	100,00%
AUD	14	0,70%	14	100,00%	92,86%
Instalação de VPN	8	57,14%	8	100,00%	87 <b>,</b> 50%
Algo não funciona	3	21,43%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	3	21,43%	3	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	12	0,60%	12	100,00%	100,00%
Instalação	10	83,33%	10	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
TOL	11	0,55%	10	90,91%	100,00%
Indisponibilidade	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	2	18,18%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	9,09%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
5 <del>\</del>	Total	용	Total	ક	9
ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS		0,50%	10	100,00%	70,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	10	100,00%	10	100,00%	70,00%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	10	0,50%	10	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	6	60,00%	6	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Scanner	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Notebook	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	10	0,50%	10	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	50,00%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	9	0,45%	2	22,22%	100,00%
Problemas no Login	4	44,44%	0	0,00%	-
Erro de sistema	3	33,33%	1	33,33%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	11,11%	0	0,00%	-
ACTIVE DIRECTORY	8	0,40%	8	100,00%	100,00%
Configuração	7	87,50%	7	100,00%	100,00%
Criar, Alterar e Excluir Unidade Organizacionais	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	8	0,40%	8	100,00%	37 <b>,</b> 50%
Orientação ao usuário	8	100,00%	8	100,00%	37 <b>,</b> 50%
EVENTOS INTERNOS	8	0,40%	6	75 <b>,</b> 00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	8	100,00%	6	75,00%	100,00%
BIZAGI MODELER	7	0,35%	7	100,00%	100,00%
Instalação	4	57,14%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	7	0,35%	6	85 <b>,</b> 71%	100,00%
Algo não funciona	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Sistema com erro	1	14,29%	0	0,00%	
MAGISTRATUS	7	0,35%	6	85 <b>,</b> 71%	100,00%
Erro de sistema	6	85,71%	5	83,33%	100,00%







SERVIÇO	VOI	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
5 <del>\</del>	Total	ક	Total	용	9
MAGISTRATUS	7	0,35%	6	85,71%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	7	0,35%	6	85,71%	100,00%
Algo não funciona	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	14,29%	0	0,00%	
SGRH	7	0,35%	5	71,43%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	42,86%	2	66,67%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	14,29%	0	0,00%	
Erro de sistema	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
E-CARTA	6	0,30%	4	66,67%	100,00%
Algo não funciona	6	100,00%	4	66,67%	100,00%
FIREWALL	6	0,30%	5	83,33%	100,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	16,67%	0	0,00%	~
GOOGLE AGENDA	6	0,30%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	83,33%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	6	0,30%	6	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Conceder Permissões	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	6	0,30%	3	50,00%	100,00%
Algo não funciona	5	83,33%	2	40,00%	100,00%
Comunicados sobre o PJe	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	5	0,25%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	2	66,67%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
52111240	Total	ુ	Total	용	9
AUTOCCLE	5	0,25%	5	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	5	0,25%	5	100,00%	100,00%
Instalação	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
GARIMPO	5	0,25%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	100,00%	4	80,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	5	0,25%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Instalação	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	5	0,25%	5	100,00%	80,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	20,00%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
SIGS	5	0,25%	4	80,00%	100,00%
Erro de sistema	4	80,00%	3	75,00%	100,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	4	0,20%	3	75,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Trumas	4	100,00%	3	75 <b>,</b> 00%	100,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	4	0,20%	4	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	4	0,20%	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%
MOZILLA FIREFOX	4	0,20%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	25 <b>,</b> 00%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	4	0,20%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOL	UME	FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
5 <u>1</u> 1	Total	%	Total	ક	ક
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	4	0,20%	4	100,00%	50,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	4	100,00%	4	100,00%	50,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	4	0,20%	2	50,00%	100,00%
Erro de sistema	3	75 <b>,</b> 00%	1	33,33%	100,00%
Sistema fora do ar	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	3	0,15%	3	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
GEST	3	0,15%	3	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
HORUS	3	0,15%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Solicitação de Acesso	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	3	0,15%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	3	0,15%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
SITE DO PAS	3	0,15%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	50 <b>,</b> 00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	3	0,15%	2	66,67%	100,00%
Instalação	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
STORAGE (NUVEM)	3	0,15%	3	100,00%	66,67%
Configuração	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
ACESSO À REDE	2	0,10%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
AJ-JT	2	0,10%	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%
ANTIVÍRUS	2	0,10%	2	100,00%	50 <b>,</b> 00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
ASSYST	2	0,10%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	2	100,00%	2	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS	
52IIV1Ç0	Total	9	Total	용	ક	
BANEX	2	0,10%	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	0,10%	2	100,00%	100,00%	
Solicitar Classificação de Equipamento	2	100,00%	2	100,00%	100,00%	
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,10%	2	100,00%	100,00%	
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%	
FROTA	2	0,10%	2	100,00%	50 <b>,</b> 00%	
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	0,00%	
Problemas no Login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%	
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	2	0,10%	0	0,00%		
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	0	0,00%		
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-	
INFOSEG	2	0,10%	1	50,00%	100,00%	
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%	
INFOSEG - Cadastramento de servidor	1	50,00%	0	0,00%	-	
OPENOFFICE	2	0,10%	2	100,00%	100,00%	
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%	
REDE SEM FIO CORPORATIVA	2	0,10%	1	50,00%	100,00%	
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	2	100,00%	1	50,00%	100,00%	
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	2	0,10%	1	50,00%	100,00%	
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%		
Não Liga	1	50,00%	1	100,00%	100,00%	
SCMP	2	0,10%	1	50,00%	100,00%	
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%	
Orientação ao Usuário	1	50,00%	0	0,00%	-	
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	2	0,10%	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%	
TEAMVIEWER	2	0,10%	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%	
UNIR OU DIVIDIR PDF	2	0,10%	2	100,00%	100,00%	
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%	







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
•	Total	96	Total	ક	96
UNIR OU DIVIDIR PDF	2	0,10%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
ARISP	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	1	0 <b>,</b> 05%	1	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	1	0 <b>,</b> 05%	1	100,00%	100,00%
Clonagem de computador	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA DE PROCESSOS (AUTOS FÍSICOS) - PUBLICO EXTERNO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DEJT	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	1	0,05%	1	100,00%	0,00%
Atualização da versão	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
FOLHAWEB	1	0 <b>,</b> 05%	0	0,00%	
Erro de sistema	1	100,00%	0	0,00%	
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	1	0 <b>,</b> 05%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/ PAM)	1	0,05%	0	0,00%	
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	0	0,00%	
GOOGLE MEET	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	1	0,05%	0	0,00%	-
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	1	100,00%	0	0,00%	







SERVIÇO	VOL	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
3-33.1	Total	<del>ે</del>	Total	용	9
JURISCALC	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
LABORE	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Falha no recebimento de mensagens	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD - Recadastramento	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE IMPRESSORA EM GARANTIA	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE NUVEM	1	0,05%	0	0,00%	
OUTROS	1	100,00%	0	0,00%	
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Agendar Substituição de Notebook	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	1	0,05%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
USUÁRIOS IAM	1	0,05%	1	100,00%	0,00%
Criar Usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%

- Atendimento de SLA em conformidado com <u>ENTIC-JUD</u> (maior ou igual à 95%)
- Atendimento de SLA em conformidado com <a href="PDTIC">PDTIC</a> 2021-2022 (maior ou igual à 80%)
- Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2021-2022 e ENTIC-JUD



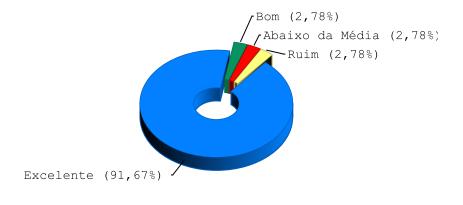




### 13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	1737
PESQUISAS RESPONDIDAS	27
%	1,55%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	33
Bom	1
Abaixo da Média	1
Ruim	1



### 14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<u>\$92446</u>	JOÃO VASCONCELOS CARVALHO	14/04/23	LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	вом	O aperfeiçoamento é natural e necessário para fazer frente aos avanços e rapidez da tecnologia, porém, algumas regiões ondem residem principalmente aposentados não são contemplados plenamente com serviços disponíveis de internet. Isto deve ser entendido. Grato.
82196	FERNANDO ANTONIO PALHETA DAS NEVES	20/04/23	PJE	EXCELENTE	Perfeito
82452	ESTHER CORRÊA RUSSELL DE AZEVEDO	27/04/23	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Consegui resolver o problema com as orientações recebidas. Obrigada