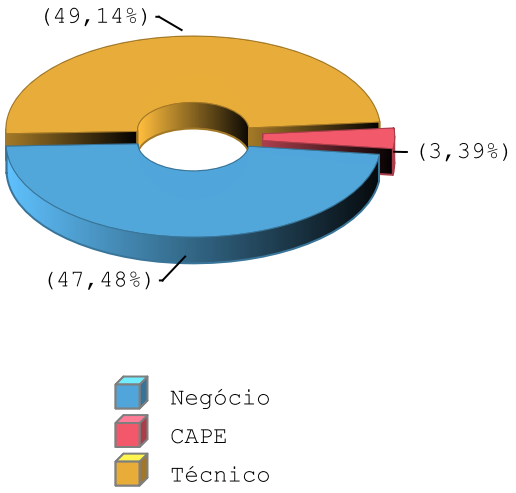
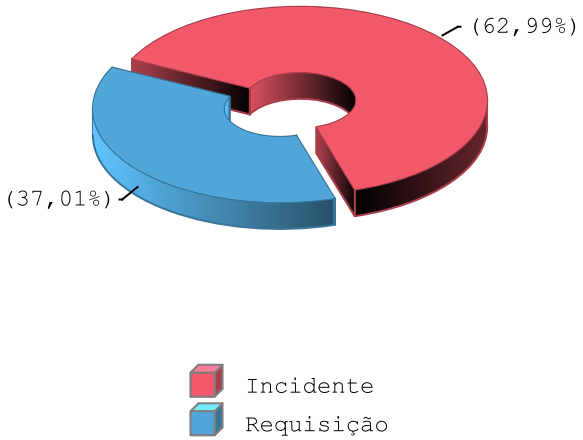
CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8

RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE DEZEMBRO DE 2023 **DATA FINAL:** 31 DE DEZEMBRO DE 2023

1. VOLUME DE CHAMADOS





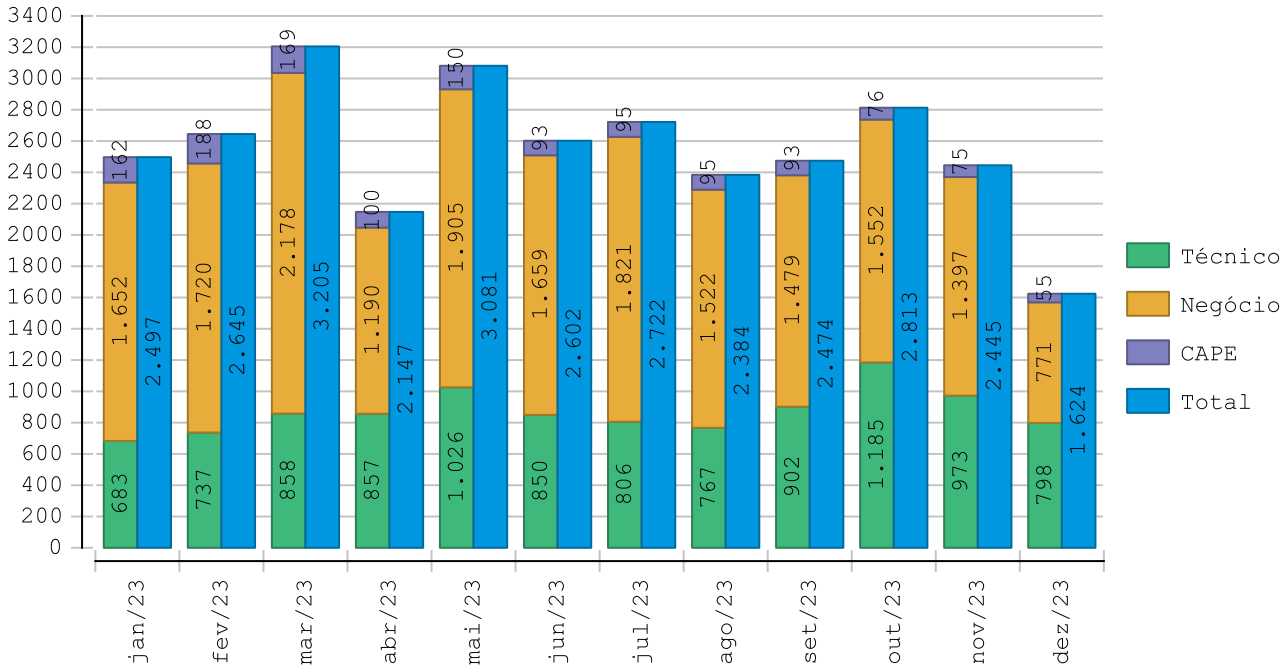
2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	1624	100,00%	1451	89,35%	82,22%
TÉCNICO	798	49,14%	723	90,60%	68,74%
INCIDENTE	515	64,54%	448	86,99%	74,78%
REQUISIÇÃO	283	35,46%	275	97,17%	58,91%
NEGÓCIO	771	47,48%	683	88,59%	95,75%
INCIDENTE	472	61,22%	422	89,41%	95,26%
REQUISIÇÃO	299	38,78%	261	87,29%	96,55%
CAPE	55	3,39%	45	81,82%	93,33%
INCIDENTE	36	65,45%	31	86,11%	93,55%
REQUISIÇÃO	19	34,55%	14	73,68%	92,86%

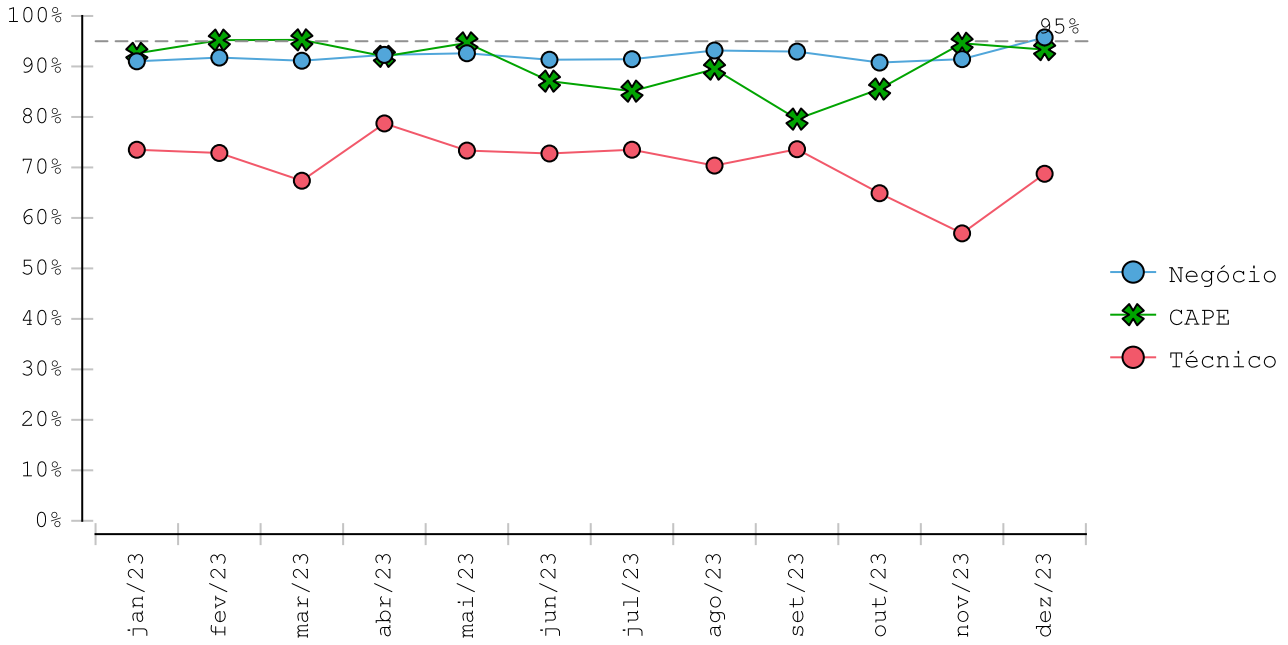
Atendimento de SLA em conformidade com PDTIC 2023-2024 (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

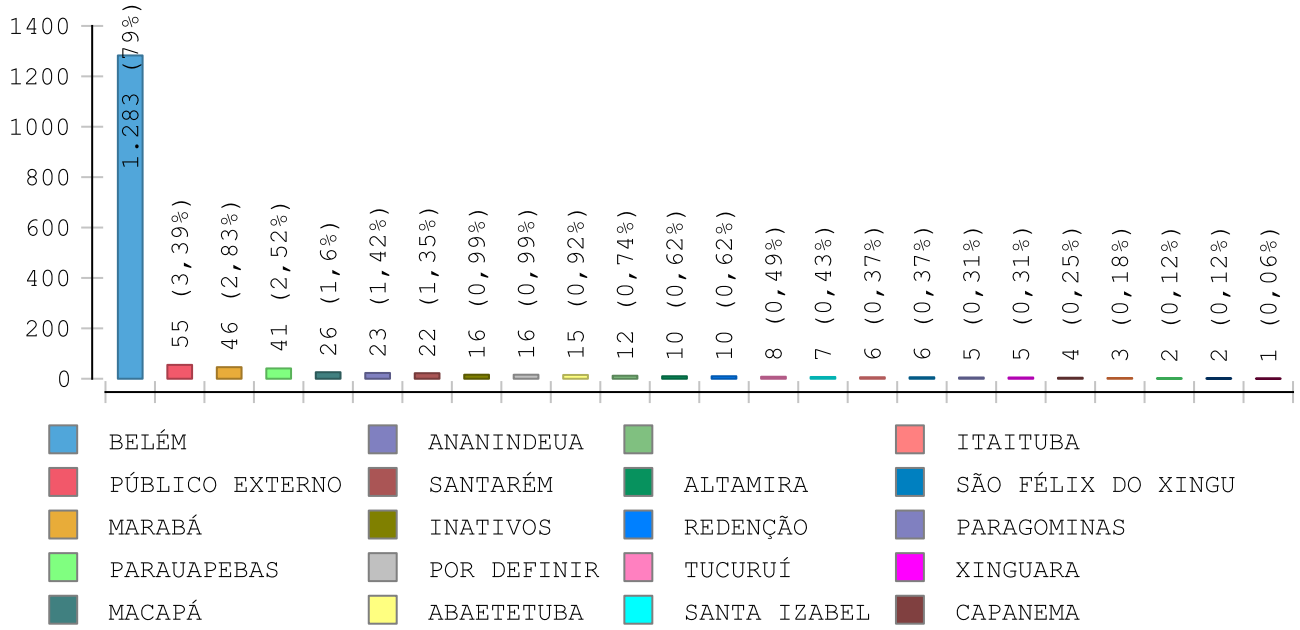
3. HISTÓRICO DE CHAMADOS



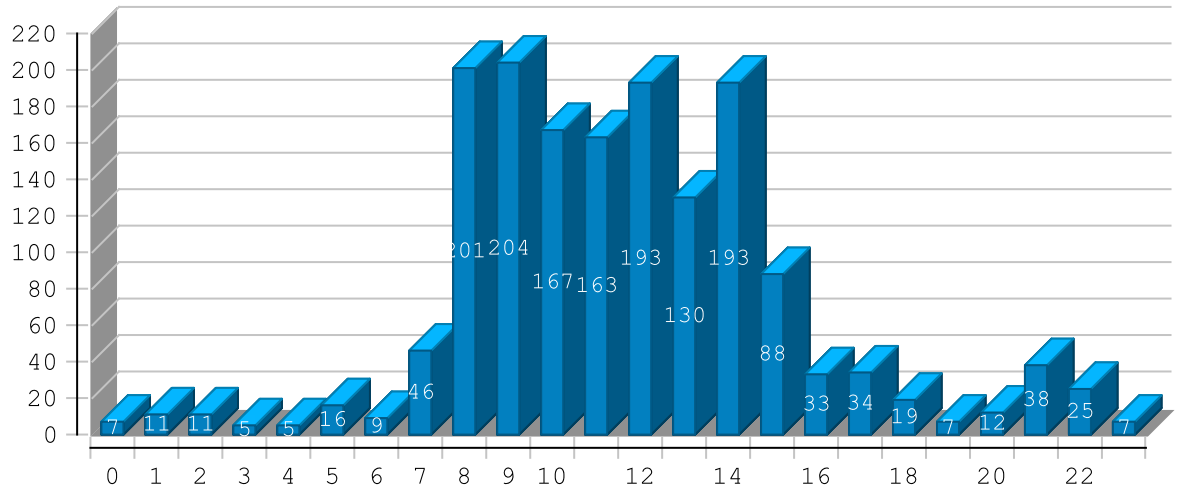
4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS



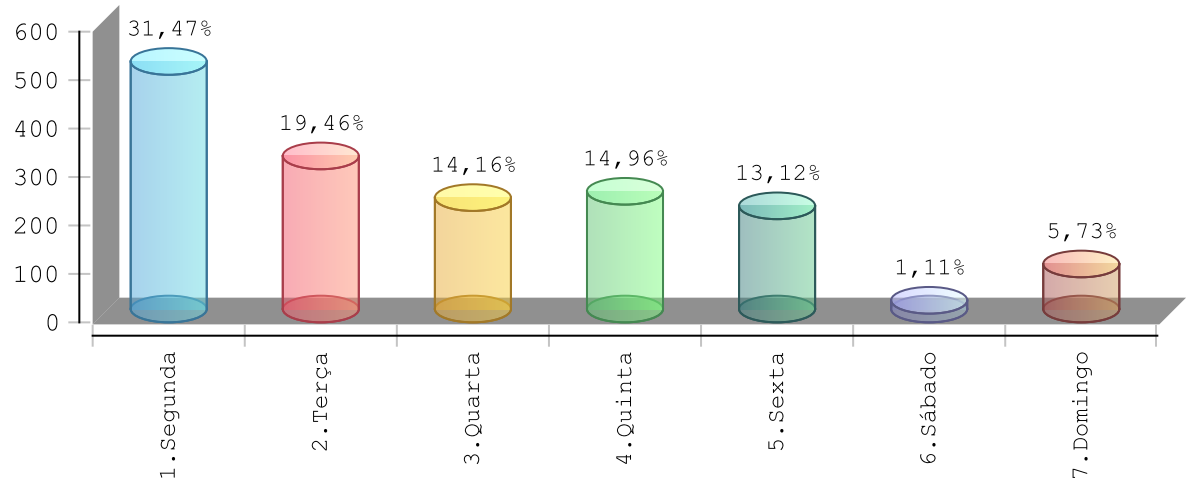
5. CHAMADOS POR LOCALIDADE



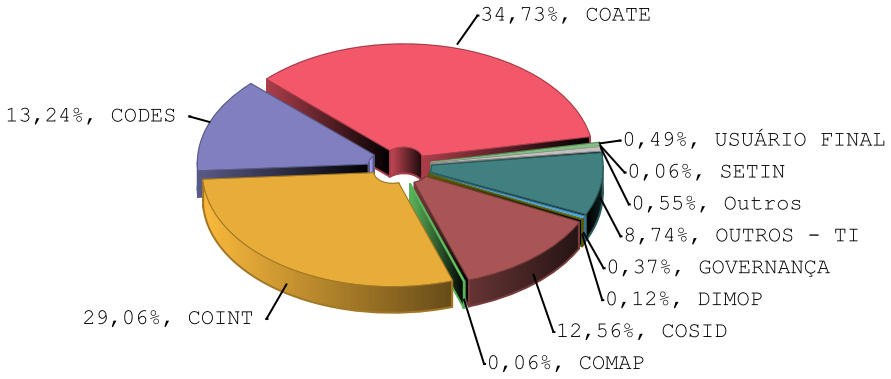
6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO



7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



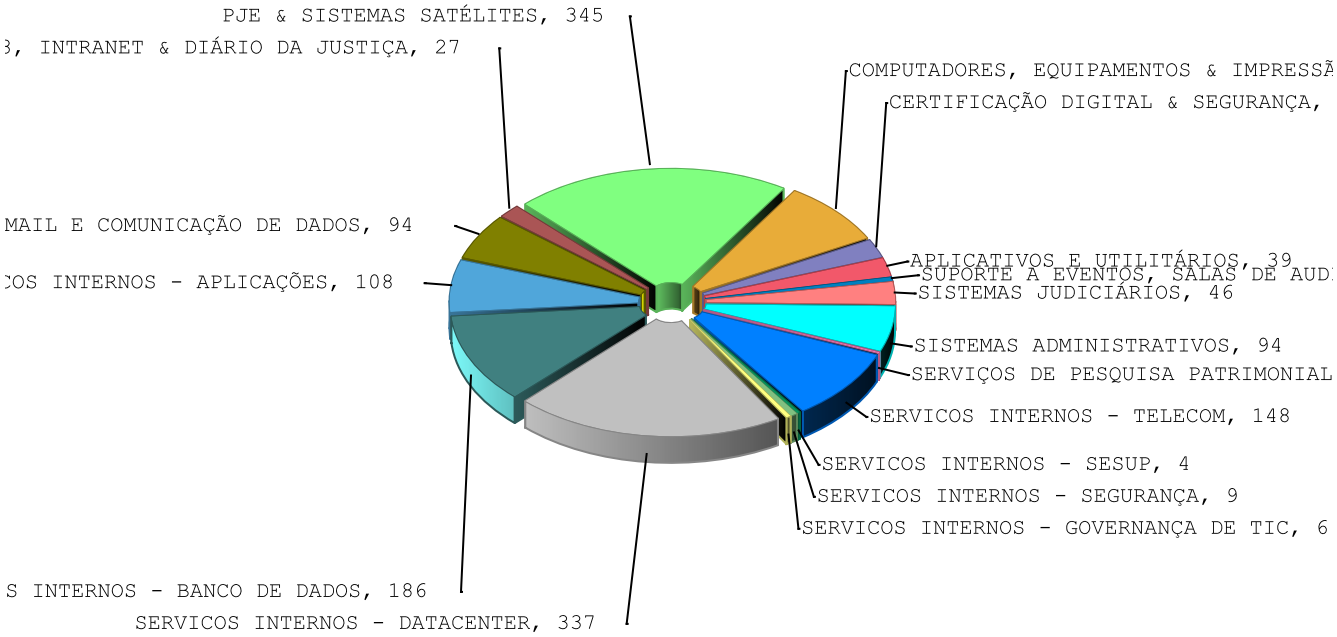
COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COATE	564	37,28%	517	34,17%	94,97%
COINT	472	31,20%	415	27,43%	70,36%
CODES	215	14,21%	205	13,55%	54,63%
COSID	204	13,48%	171	11,30%	96,49%

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OUTROS - TI	142	9,39%	123	8,13%	94,31%
OUTROS	9	0,59%	6	0,40%	83,33%
USUÁRIO FINAL	8	0,53%	8	0,53%	75,00%
GOVERNANÇA	6	0,40%	5	0,33%	100,00%
DIMOP	2	0,13%	1	0,07%	100,00%
COMAP	1	0,07%	0	0,00%	-
SETIN	1	0,07%	0	0,00%	-

Atendimento de SLA em conformidade com PDTIC 2023-2024 (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA

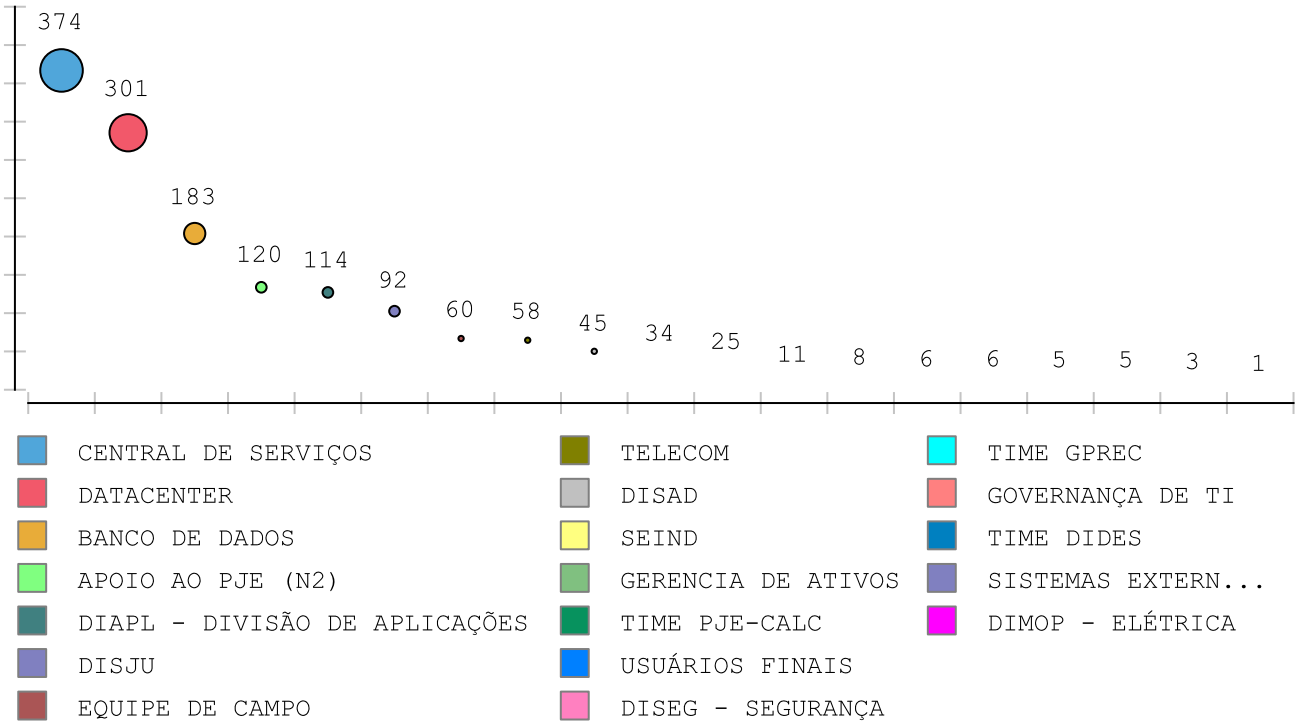


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	345	22,80%	320	92,75%	95,00%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	337	22,27%	300	89,02%	76,33%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	186	12,29%	184	98,92%	50,00%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	148	9,78%	131	88,51%	93,13%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	133	8,79%	111	83,46%	94,59%

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	108	7,14%	91	84,26%	45,05%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	94	6,21%	88	93,62%	96,59%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	94	6,21%	79	84,04%	97,47%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	46	3,04%	32	69,57%	93,75%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	39	2,58%	35	89,74%	97,14%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	38	2,51%	33	86,84%	93,94%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	27	1,78%	24	88,89%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	9	0,59%	8	88,89%	75,00%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	8	0,53%	4	50,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - GOVERNANÇA DE TIC	6	0,40%	5	83,33%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	4	0,26%	4	100,00%	50,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	2	0,13%	2	100,00%	100,00%

- *Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2023-2024 (Meta 17 - maior ou igual à 95%)*
- *Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024*

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	383	25,31%	374	97,65%	97,06%
DATACENTER	338	22,34%	301	89,05%	76,08%
BANCO DE DADOS	185	12,23%	183	98,92%	49,73%
DIAPL - DIVISÃO DE APLICAÇÕES	134	8,86%	114	85,07%	55,26%
APOIO AO PJE (N2)	133	8,79%	120	90,23%	95,00%
DISJU	103	6,81%	92	89,32%	94,57%
TELECOM	75	4,96%	58	77,33%	84,48%
EQUIPE DE CAMPO	72	4,76%	60	83,33%	95,00%
DISAD	57	3,77%	45	78,95%	97,78%
SEIND	44	2,91%	34	77,27%	100,00%
GERENCIA DE ATIVOS	32	2,12%	25	78,13%	88,00%
TIME PJE-CALC	16	1,06%	11	68,75%	90,91%
DISEG - SEGURANÇA	9	0,59%	6	66,67%	83,33%
TIME DIDES	8	0,53%	5	62,50%	100,00%

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
USUÁRIOS FINAIS	8	0,53%	8	100,00%	75,00%
GOVERNANÇA DE TI	6	0,40%	5	83,33%	100,00%
TIME GPREC	6	0,40%	6	100,00%	100,00%
DIGER (CERTIFICADO DIGITAL)	5	0,33%	0	0,00%	-
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	3	0,20%	3	100,00%	66,67%
DIMOP - ELÉTRICA	2	0,13%	1	50,00%	100,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	1	0,07%	0	0,00%	-
COMAP	1	0,07%	0	0,00%	-
GESTÃO DA SESUP	1	0,07%	0	0,00%	-
GESTÃO DA SETIN	1	0,07%	0	0,00%	-
GRUPO MACAPÁ	1	0,07%	0	0,00%	-

Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2023-2024 (Meta 17 - maior ou igual à 95%)
Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

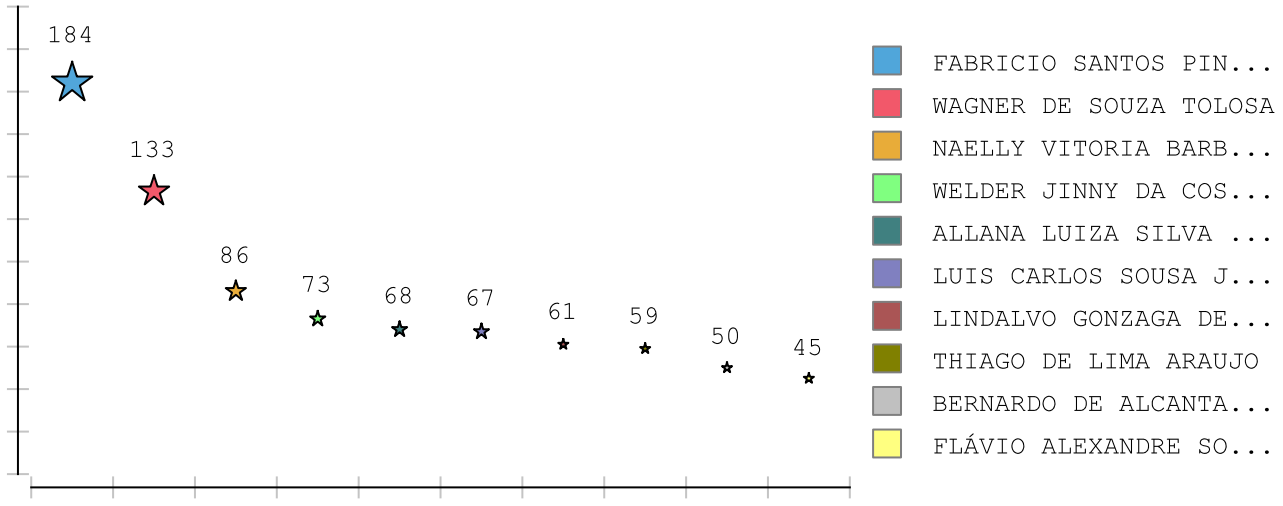
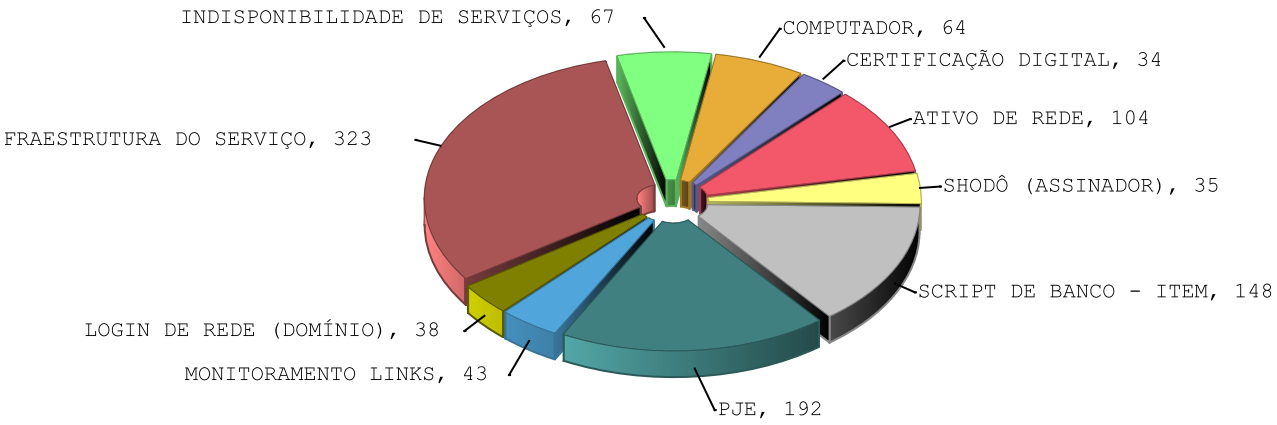


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	323	21,35%	288	89,16%	76,04%
Problema na Infraestrutura do Serviço	323	100,00%	288	89,16%	76,04%
PJE	192	12,69%	174	90,63%	94,83%
Problemas no login	29	15,10%	29	100,00%	93,10%
Tarefas de processos	27	14,06%	25	92,59%	92,00%
Remessa	22	11,46%	16	72,73%	100,00%
Outros	21	10,94%	18	85,71%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	18	9,38%	18	100,00%	94,44%
Acesso (usuário novo ou perfil)	16	8,33%	16	100,00%	87,50%
Detalhes do processo	12	6,25%	9	75,00%	100,00%
Configurações e cadastros	10	5,21%	9	90,00%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	5	2,60%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	2,08%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	4	2,08%	4	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	3	1,56%	3	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	192	12,69%	174	90,63%	94,83%
Levantamento de informação	3	1,56%	3	100,00%	66,67%
Magistrado ou Servidor de 1° grau	3	1,56%	3	100,00%	66,67%
Audiência	2	1,04%	2	100,00%	100,00%
Central de Mandados	2	1,04%	1	50,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2° grau	2	1,04%	1	50,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	2	1,04%	1	50,00%	100,00%
Redistribuição	2	1,04%	2	100,00%	100,00%
BNDT	1	0,52%	1	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	0,52%	1	100,00%	100,00%
Expedientes	1	0,52%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,52%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,52%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	148	9,78%	146	98,65%	50,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	148	100,00%	146	98,65%	50,00%
ATIVO DE REDE	104	6,87%	88	84,62%	95,45%
Indisponibilidade de ativo	104	100,00%	88	84,62%	95,45%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	67	4,43%	52	77,61%	48,08%
Incidente no Serviço	67	100,00%	52	77,61%	48,08%
COMPUTADOR	64	4,23%	56	87,50%	89,29%
Algo não funciona	40	62,50%	36	90,00%	91,67%
Não Liga	11	17,19%	10	90,91%	80,00%
Orientação ao usuário	9	14,06%	8	88,89%	87,50%
Lentidão	3	4,69%	2	66,67%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	1,56%	0	0,00%	-
MONITORAMENTO LINKS	43	2,84%	42	97,67%	88,10%
Comunicação Status Link	43	100,00%	42	97,67%	88,10%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	38	2,51%	37	97,37%	97,30%
Alterar Senha	17	44,74%	17	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	15	39,47%	14	93,33%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	3	7,89%	3	100,00%	100,00%
Não Liga	2	5,26%	2	100,00%	50,00%
Problemas no Login	1	2,63%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SHODÔ (ASSINADOR)	35	2,31%	34	97,14%	94,12%
Algo não funciona	16	45,71%	15	93,75%	100,00%
Instalação	12	34,29%	12	100,00%	100,00%
Problemas no login	5	14,29%	5	100,00%	60,00%
Configuração do computador	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	34	2,25%	29	85,29%	93,10%
Solicitação de Certificado (DIGER)	14	41,18%	10	71,43%	100,00%
Algo não funciona	10	29,41%	10	100,00%	80,00%
Configuração do computador	4	11,76%	4	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	4	11,76%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
SISCONDJ	31	2,05%	31	100,00%	96,77%
Algo não funciona	31	100,00%	31	100,00%	96,77%
IMPRESSORA	27	1,78%	20	74,07%	100,00%
Instalação	15	55,56%	11	73,33%	100,00%
Algo não funciona	5	18,52%	3	60,00%	100,00%
Configuração	5	18,52%	4	80,00%	100,00%
Impressão Falhando	2	7,41%	2	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	26	1,72%	25	96,15%	100,00%
Grupos de Email	12	46,15%	11	91,67%	100,00%
Erro	5	19,23%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	15,38%	4	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	3	11,54%	3	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	26	1,72%	23	88,46%	91,30%
Peticionamento e autuação	8	30,77%	7	87,50%	100,00%
Problemas no login	6	23,08%	5	83,33%	80,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	15,38%	4	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	3	11,54%	3	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	1	3,85%	0	0,00%	-

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE - PUBLICO EXTERNO	26	1,72%	23	88,46%	91,30%
Algo não funciona	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	3,85%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
SGRH	23	1,52%	15	65,22%	93,33%
Erro de sistema	17	73,91%	10	58,82%	90,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	13,04%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	8,70%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	22	1,45%	22	100,00%	22,73%
Erro	14	63,64%	14	100,00%	21,43%
Configuração	4	18,18%	4	100,00%	50,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	4	18,18%	4	100,00%	0,00%
MALOTE DIGITAL	16	1,06%	15	93,75%	100,00%
Erro de sistema	8	50,00%	8	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
Configuração do ambiente de usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	6,25%	0	0,00%	-
Problemas no login	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	15	0,99%	15	100,00%	100,00%
Problemas no Login	8	53,33%	8	100,00%	100,00%
Erro de sistema	6	40,00%	6	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	14	0,93%	10	71,43%	90,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	42,86%	5	83,33%	80,00%
Algo não funciona	3	21,43%	2	66,67%	100,00%
Problemas no Login	3	21,43%	2	66,67%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	7,14%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	14	0,93%	14	100,00%	50,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	14	100,00%	14	100,00%	50,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	14	0,93%	14	100,00%	50,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	14	100,00%	14	100,00%	50,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	14	0,93%	9	64,29%	88,89%
Dúvidas e Sugestões	4	28,57%	2	50,00%	100,00%
Sistema com erro	4	28,57%	3	75,00%	100,00%
Erro de Cálculo	3	21,43%	2	66,67%	100,00%
Instalação	3	21,43%	2	66,67%	50,00%
PROAD	14	0,93%	10	71,43%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	5	35,71%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	21,43%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	14,29%	0	0,00%	-
Erro ao assinar documentos	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Erro ao subir documentos	1	7,14%	0	0,00%	-
Erro de sistema	1	7,14%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ GAEL	14	0,93%	14	100,00%	92,86%
Algo não funciona	9	64,29%	9	100,00%	100,00%
Instalação	5	35,71%	5	100,00%	80,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	12	0,79%	11	91,67%	100,00%
Solicitação de Periféricos	8	66,67%	8	100,00%	100,00%
Solicitação de Notebook	3	25,00%	2	66,67%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	11	0,73%	11	100,00%	90,91%
Algo não funciona	5	45,45%	5	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	36,36%	4	100,00%	75,00%
Instalação	2	18,18%	2	100,00%	100,00%
CONTAINER	10	0,66%	10	100,00%	60,00%
Configuração ou Ajuste	8	80,00%	8	100,00%	62,50%
Erro	2	20,00%	2	100,00%	50,00%
GOOGLE DRIVE	10	0,66%	10	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	6	60,00%	6	100,00%	100,00%
Alteração de Configuração	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	10,00%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GOOGLE DRIVE	10	0,66%	10	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	10	0,66%	10	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	40,00%	4	100,00%	100,00%
Instalação	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	10	0,66%	8	80,00%	100,00%
Instalação	6	60,00%	5	83,33%	100,00%
Algo não funciona	3	30,00%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao usuário	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	10	0,66%	9	90,00%	100,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	6	60,00%	5	83,33%	100,00%
Algo não funciona	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	8	0,53%	7	87,50%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
Alteração de Lotação	1	12,50%	0	0,00%	-
Liberação de Usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
AUD	7	0,46%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	28,57%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
FIREWALL	7	0,46%	6	85,71%	83,33%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	5	71,43%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	14,29%	0	0,00%	-

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	7	0,46%	4	57,14%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	4	57,14%	3	75,00%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	2	28,57%	0	0,00%	-
Solicitar instalação de Notebook	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
MONITOR	7	0,46%	7	100,00%	100,00%
Não Liga	5	71,43%	5	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	7	0,46%	6	85,71%	100,00%
Algo não funciona	7	100,00%	6	85,71%	100,00%
AJ-JT	6	0,40%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	6	0,40%	6	100,00%	50,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	6	100,00%	6	100,00%	50,00%
FOLHAWEB	6	0,40%	6	100,00%	100,00%
Erro de sistema	5	83,33%	5	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
STRATEGIC ADVISER (S.A)	6	0,40%	5	83,33%	100,00%
Alterar nome do Projeto	3	50,00%	2	66,67%	100,00%
Alterar atributo do Projeto	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Alterar etapa do Projeto	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	5	0,33%	4	80,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	5	100,00%	4	80,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	5	0,33%	5	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	5	0,33%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
INTERNET	5	0,33%	5	100,00%	80,00%
Indisponibilidade	2	40,00%	2	100,00%	50,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTERNET	5	0,33%	5	100,00%	80,00%
Bloqueio de Sites Externos	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Sites Externos	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
MGP (MÓDULO DE GESTÃO DE PASSIVOS)	5	0,33%	5	100,00%	100,00%
Erro de sistema	4	80,00%	4	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
TOL	5	0,33%	4	80,00%	75,00%
Erro	2	40,00%	2	100,00%	50,00%
Orientação a usuários	1	20,00%	0	0,00%	-
Permissão de Acesso	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
ASSYST	4	0,26%	4	100,00%	50,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	4	100,00%	4	100,00%	50,00%
CNDT - PUBLICO EXTERNO	4	0,26%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	4	0,26%	4	100,00%	75,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	75,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	4	0,26%	4	100,00%	50,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	4	100,00%	4	100,00%	50,00%
MICROSOFT OFFICE	4	0,26%	3	75,00%	100,00%
Instalação	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	4	0,26%	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%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SISDOV	4	0,26%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
STORAGE (NUVEM)	4	0,26%	4	100,00%	100,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
VPN	4	0,26%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	25,00%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ZOOM	4	0,26%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	75,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	3	0,20%	1	33,33%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Turmas	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
AUTOCCLE	3	0,20%	2	66,67%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	33,33%	0	0,00%	-
DEJT	3	0,20%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	0	0,00%	-
Expedientes	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS INTERNOS	3	0,20%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	3	0,20%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	3	0,20%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	3	0,20%	2	66,67%	100,00%
Solicitar reparo de notebook HP em garantia	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Não Liga	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ LEÃO	3	0,20%	1	33,33%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
SERVIÇOS DE NUVEM	3	0,20%	2	66,67%	50,00%
OUTROS	3	100,00%	2	66,67%	50,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	3	0,20%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	3	0,20%	2	66,67%	50,00%
Instalação de Servidor	2	66,67%	1	50,00%	0,00%
Configuração	1	33,33%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ADOBE READER DC	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS	2	0,13%	0	0,00%	-
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	2	100,00%	0	0,00%	-
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,13%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE MEET	2	0,13%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
HORUS	2	0,13%	0	0,00%	-
Solicitação de Acesso	2	100,00%	0	0,00%	-
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
MAGISTRATUS	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
MICROSOFT PROJECT	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	2	0,13%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
SIGS	2	0,13%	1	50,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	0	0,00%	-
Sistema fora do ar	1	50,00%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
STD	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
STORAGE (ON-PREMISE)	2	0,13%	2	100,00%	100,00%
Configuração	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO (NUVEM)	2	0,13%	2	100,00%	50,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Criação de máquina virtual	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
ACTIVE DIRECTORY	1	0,07%	0	0,00%	-
Configuração	1	100,00%	0	0,00%	-
AJ-JT - PUBLICO EXTERNO	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
APT 2 GRAU	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL - NAAV	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FROTA	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GARIMPO	1	0,07%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
GERALDO	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GEST	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/ PAM)	1	0,07%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JT SIGEP	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
LINKS DE COMUNICAÇÃO	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

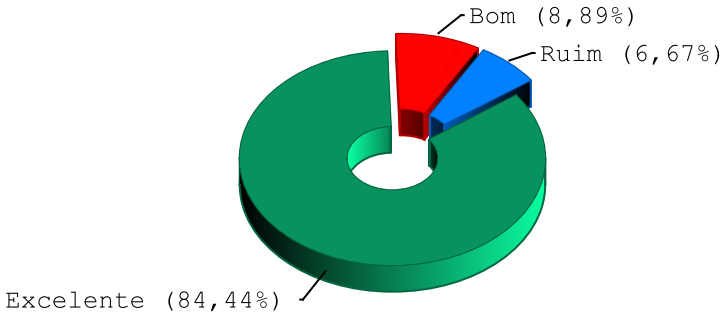
SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
LOUSA DIGITAL	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT EDGE (NAVEGADOR)	1	0,07%	0	0,00%	-
Instalação	1	100,00%	0	0,00%	-
MONITORAMENTO ZABBIX	1	0,07%	0	0,00%	-
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	100,00%	0	0,00%	-
OPENOFFICE	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SCMP	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SEFIP (FGTS)	1	0,07%	1	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
SERVIÇOS DE BACKUP (ON-PREMISE)	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Gerenciamento e Manutenção dos Sistemas de Backup	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SIABI	1	0,07%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	100,00%	0	0,00%	-
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TPA	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	1	0,07%	0	0,00%	-
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	1	100,00%	0	0,00%	-
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Solicitar troca de computador SEM Garantia	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
WHATSAPP BUSINESS	1	0,07%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

- *Atendimento de SLA em conformidade com PDTIC 2023-2024 (Meta 17 - maior ou igual à 95%)*
- *Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024*

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	1602
PESQUISAS RESPONDIDAS	45
%	**2,81%**

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	38
Bom	4
Ruim	3



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S104176	JULIO CESAR NAVEGANTES GOUVEIA	04/12/23	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Todos dispostos a ajudar
93495	JOEDILSON DA SILVA ALES DE ARAUJO	04/12/23	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	BOM	A solução para o problema fora resolvido pela alternativa data, a satisfação geral só não foi excelente por ter excedido o prazo indicado para solução do problema. Sugestão, esticar um pouco o prazo para não gerar ansiedade no cliente, explica-se, se o prazo fosse de 5 dias acredito que atenderia todas as expectativas. De qualquer forma, foi um bom trabalho.

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
93798	ADRIANO ALVES OIIVEIRA	05/12/23	PJE - PUBLICO EXTERNO	RUIM	Boa tarde Primeiro que vocês não poderiam atribuir status de resolvido porque não foi. Se eu sou o interessado, caberia a mim dizer se foi resolvido ou não. Estranho isso. Segundo é fato de vocês encaminharem telas do sistema como se eu tivesse familiaridade com o sistema e pudesse fazer a leitura e interpretação dos dados contidos na imagem. Sendo assim, solicito a reabertura da demanda, para que vocês forneçam as informações devidamente esclarecidas apontando: em que hora e dia e por quanto tempo ficou

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
93798	ADRIANO ALVES OIIVEIRA	06/12/23	PJE - PUBLICO EXTERNO	RUIM	Boa tarde. Solicito seja encaminhado para o setor gerencial ou superior para que reveja a demanda tendo em vista as informações conflituosas e desconexas entre os últimos dois emails. Veja que o email anterior informa que houve indisponibilidade por quase duas horas. E agora o último e-mail quer dizer que não foi constato indisponibilidade, conforme print abaixo. Sendo assim solicito a reabertura da demanda.
94472	MYLENA ARAÚJO DA SILVA	13/12/23	SHODÔ (ASSINADOR)	EXCELENTE	Rápida solução para a minha demanda. Allana é super gentil.
S104885	VALDECI DA SILVA TRINDADE	21/12/23	PJE	EXCELENTE	Muita competência de toda a equipe.