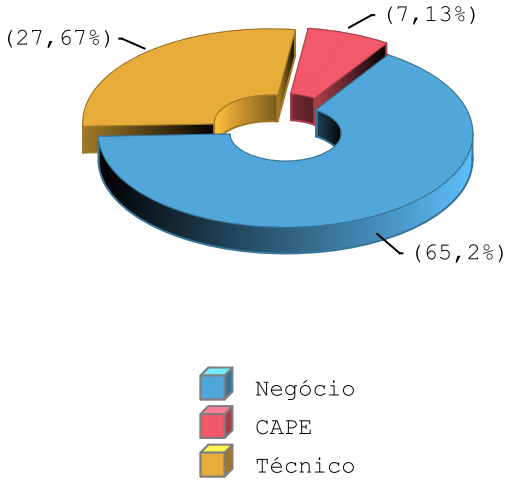
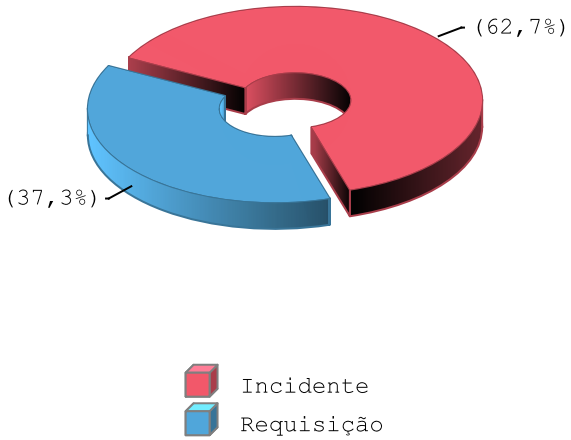
CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8

RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA INICIAL: 1 DE FEVEREIRO DE 2023 **DATA FINAL:** 28 DE FEVEREIRO DE 2023

1. VOLUME DE CHAMADOS



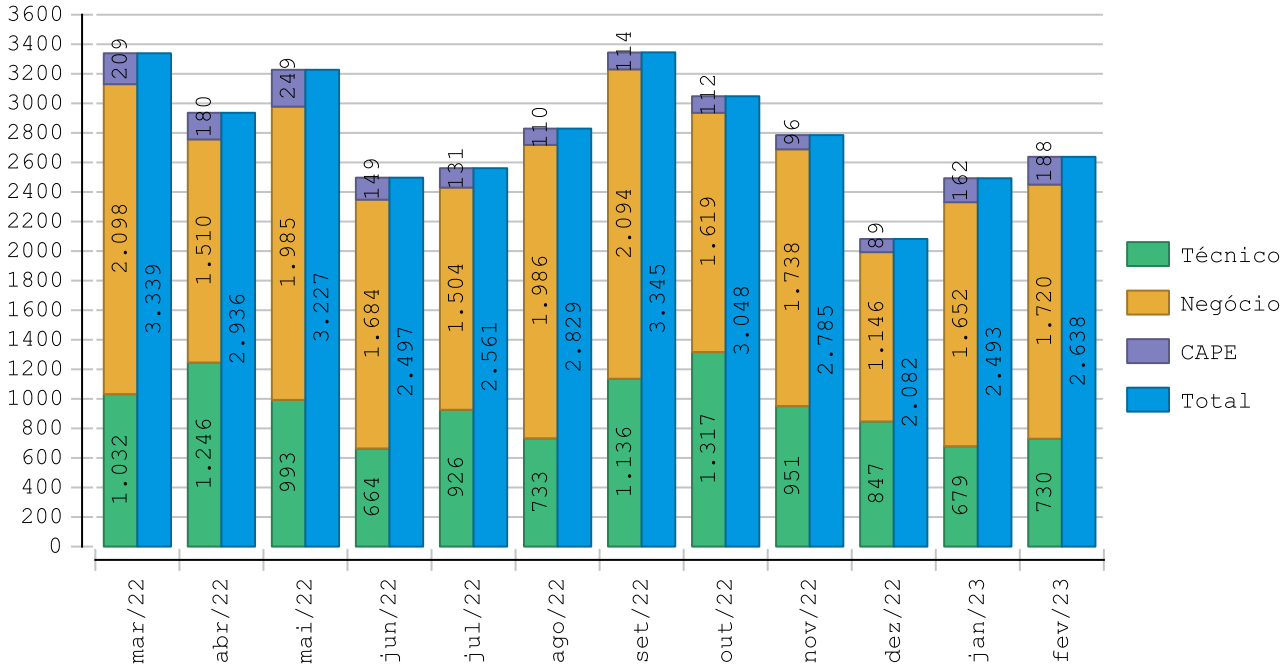


2. INDICADORES

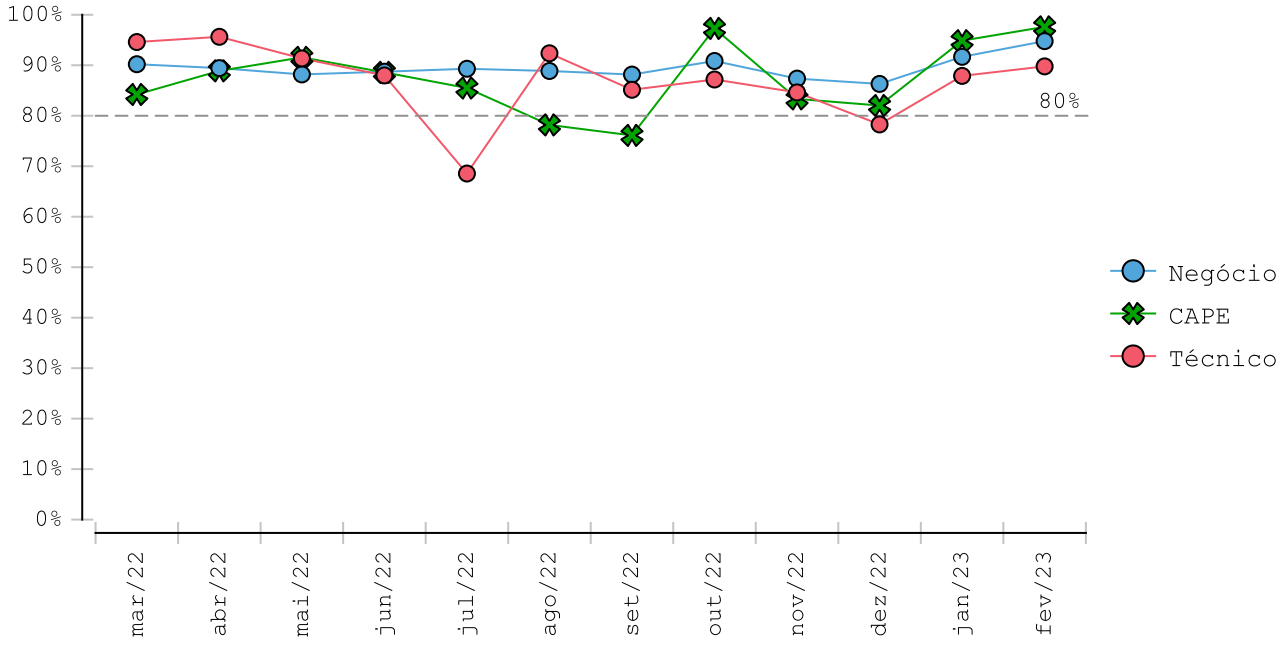
DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2511	100,00%	2324	92,55%	93,72%
NEGÓCIO	1702	67,78%	1570	92,24%	94,78%
INCIDENTE	1090	64,04%	1018	93,39%	95,48%
REQUISIÇÃO	612	35,96%	552	90,20%	93,48%
TÉCNICO	621	24,73%	587	94,52%	89,78%
INCIDENTE	417	67,15%	395	94,72%	86,33%
REQUISIÇÃO	204	32,85%	192	94,12%	96,88%
CAPE	188	7,49%	167	88,83%	97,60%
INCIDENTE	129	68,62%	117	90,70%	98,29%
REQUISIÇÃO	59	31,38%	50	84,75%	96,00%

- *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*

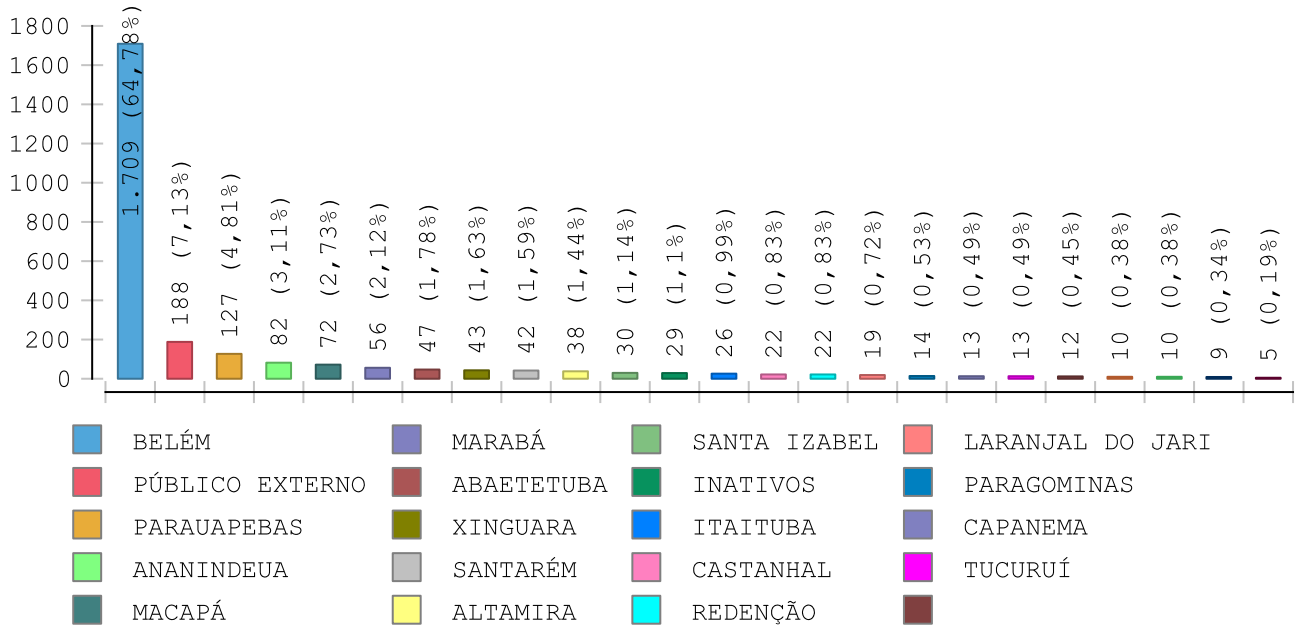
3. HISTÓRICO DE CHAMADOS



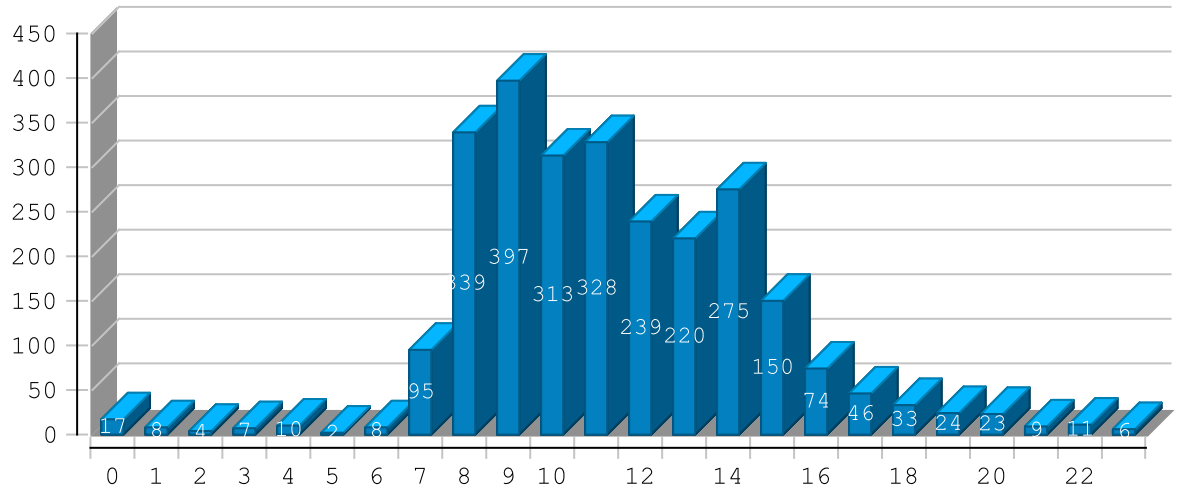
4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS



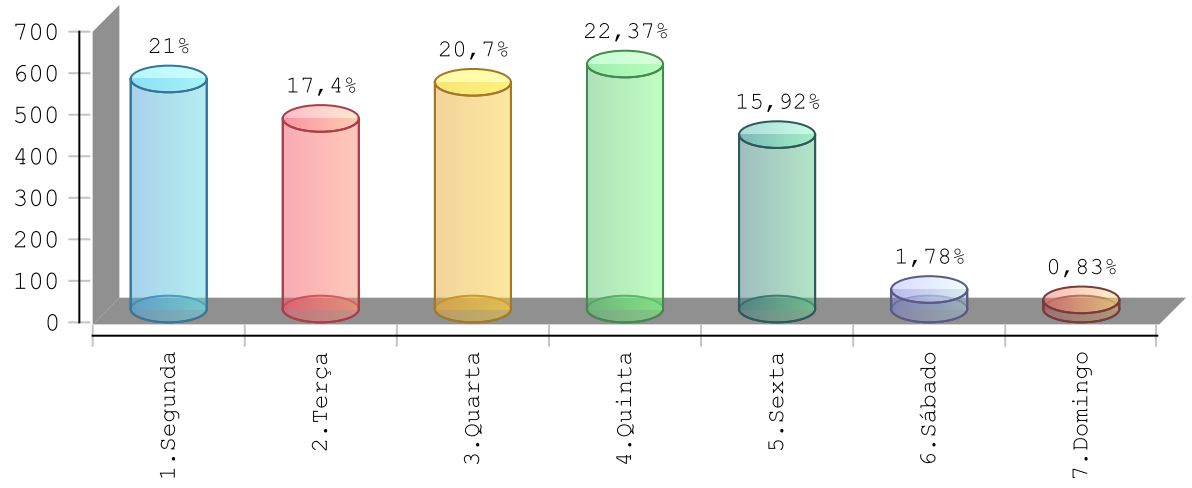
5. CHAMADOS POR LOCALIDADE



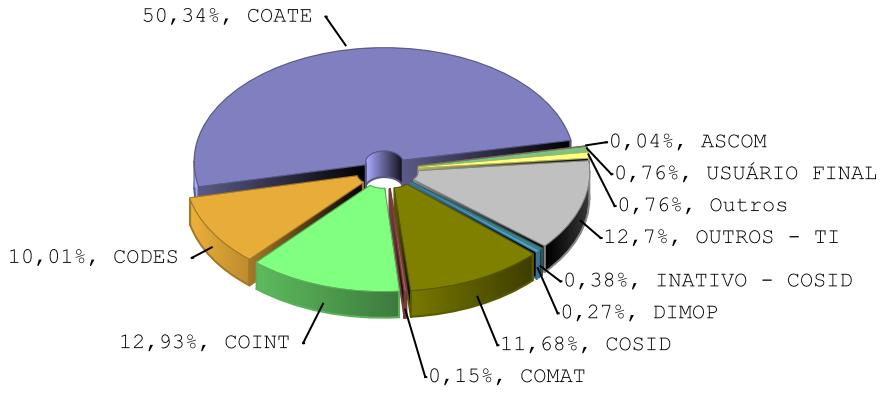
6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO



7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO

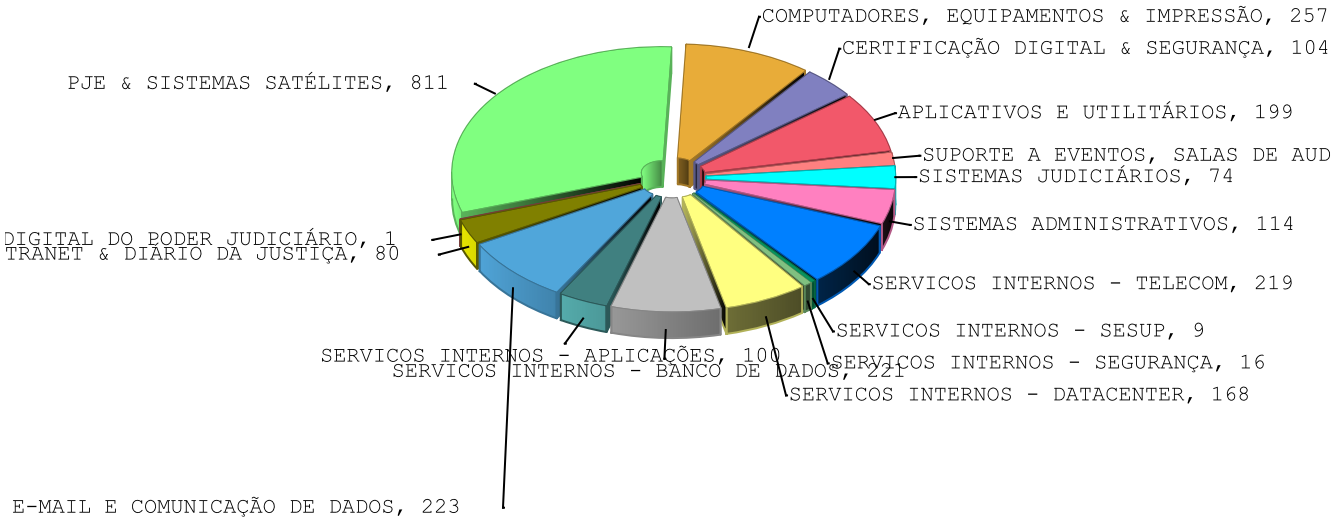


COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COATE	1319	52,53%	1249	49,74%	97,60%
COINT	336	13,38%	309	12,31%	79,61%
OUTROS - TI	330	13,14%	321	12,78%	98,44%
COSID	304	12,11%	268	10,67%	85,82%

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CODES	161	6,41%	129	5,14%	98,45%
OUTROS	20	0,80%	15	0,60%	60,00%
USUÁRIO FINAL	19	0,76%	19	0,76%	100,00%
INATIVO - COSID	10	0,40%	10	0,40%	100,00%
DIMOP	7	0,28%	1	0,04%	0,00%
COMAT	4	0,16%	3	0,12%	66,67%
ASCOM	1	0,04%	0	0,00%	-

- *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

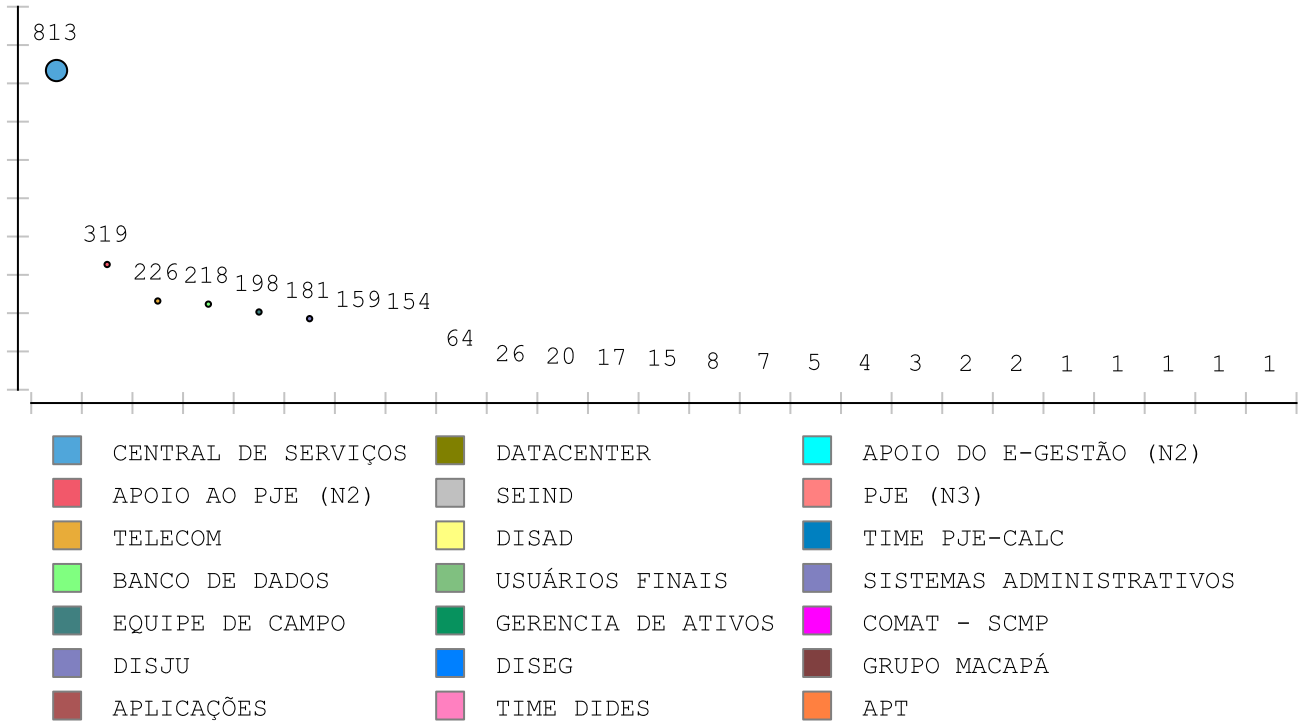


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	804	32,02%	752	93,53%	96,41%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	254	10,12%	229	90,16%	96,51%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	221	8,80%	214	96,83%	92,52%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	219	8,72%	212	96,80%	97,17%

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	197	7,85%	189	95,94%	98,41%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	168	6,69%	149	88,69%	74,50%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	117	4,66%	115	98,29%	100,00%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	113	4,50%	102	90,27%	95,10%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	104	4,14%	96	92,31%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	95	3,78%	91	95,79%	85,71%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	78	3,11%	71	91,03%	84,51%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	74	2,95%	43	58,11%	88,37%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	42	1,67%	38	90,48%	76,32%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	15	0,60%	13	86,67%	69,23%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	9	0,36%	9	100,00%	100,00%
PLATAFORMA DIGITAL DO PODER JUDICIÁRIO	1	0,04%	1	100,00%	0,00%

- *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	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	855	34,05%	808	94,50%	98,51%
APOIO AO PJE (N2)	322	12,82%	314	97,52%	98,41%
TELECOM	235	9,36%	226	96,17%	96,90%
DISJU	203	8,08%	180	88,67%	86,11%
EQUIPE DE CAMPO	201	8,00%	195	97,01%	95,90%
DATACENTER	175	6,97%	154	88,00%	75,32%
APLICAÇÕES	161	6,41%	155	96,27%	83,87%
BANCO DE DADOS	119	4,74%	117	98,32%	99,15%
SEIND	70	2,79%	62	88,57%	82,26%
DISAD	31	1,23%	26	83,87%	92,31%
GERENCIA DE ATIVOS	21	0,84%	17	80,95%	94,12%
DISEG	20	0,80%	15	75,00%	60,00%
TIME PJE-CALC	19	0,76%	4	21,05%	75,00%
USUÁRIOS FINAIS	19	0,76%	19	100,00%	100,00%

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TIME DIDES	17	0,68%	8	47,06%	100,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	7	0,28%	7	100,00%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	7	0,28%	1	14,29%	0,00%
GRUPO MACAPÁ	5	0,20%	2	40,00%	50,00%
PJE (N3)	5	0,20%	5	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	3	0,12%	2	66,67%	100,00%
SIGEP (N3)	3	0,12%	0	0,00%	-
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
TIME GPREC	3	0,12%	0	0,00%	-
GESTÃO DA SESUP	2	0,08%	1	50,00%	0,00%
APT	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
ASCOM - JORNALISMO	1	0,04%	0	0,00%	-
COMAT - MATERIAL DE EXPEDIENTE OU CONSUMO	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
DIGER (CERTIFICADO DIGITAL)	1	0,04%	0	0,00%	-
SISTEMAS WEB	1	0,04%	1	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*

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

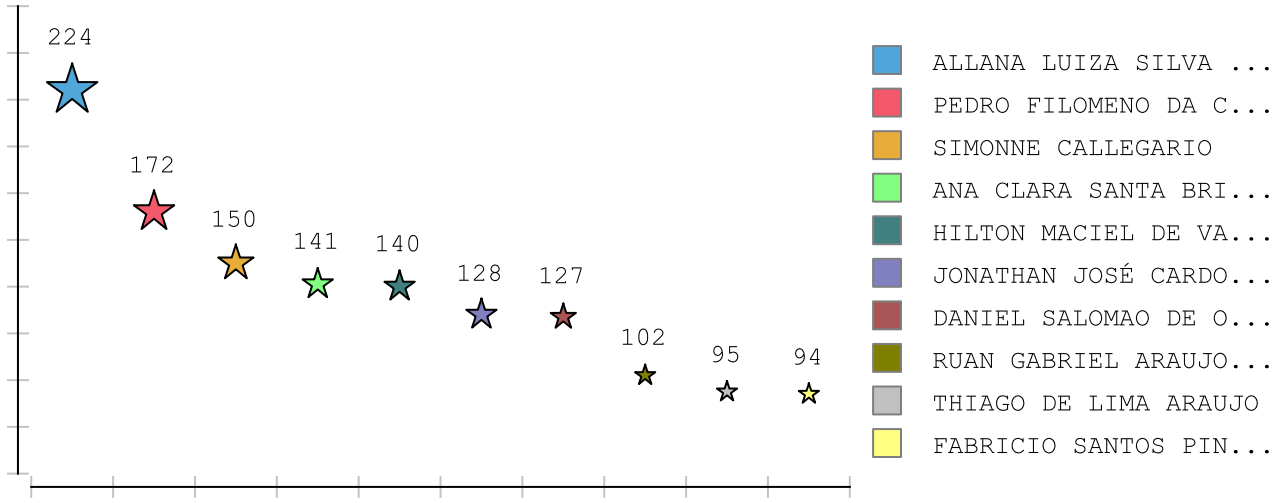
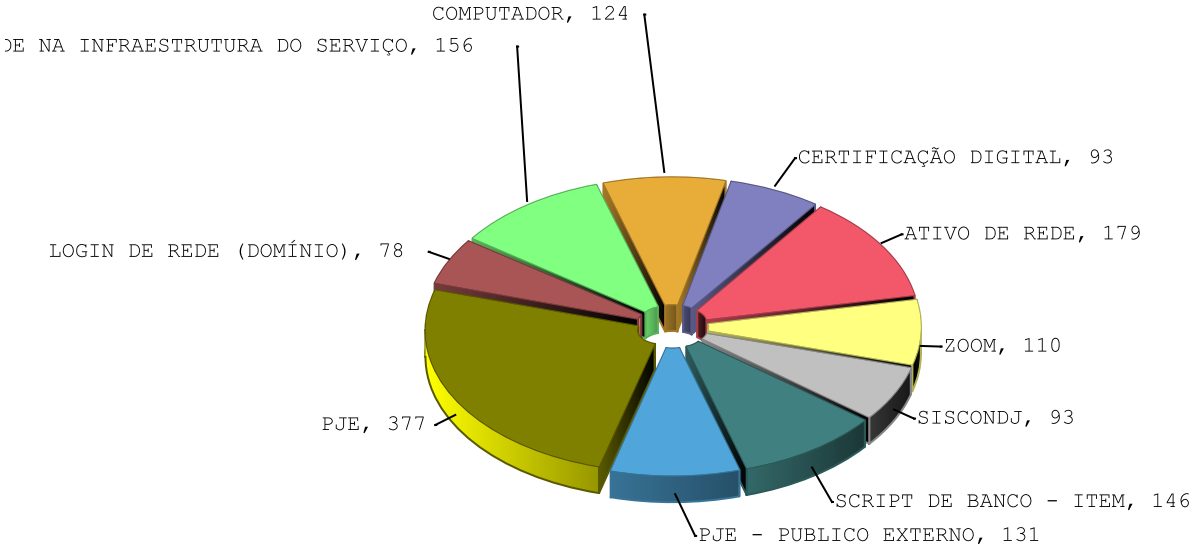


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	370	14,74%	342	92,43%	96,78%
Detalhes do processo	70	18,92%	66	94,29%	96,97%
Problemas no login	45	12,16%	42	93,33%	95,24%
Tarefas de processos	40	10,81%	34	85,00%	97,06%
Indisponibilidade	36	9,73%	33	91,67%	96,97%
Outros	34	9,19%	31	91,18%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	21	5,68%	20	95,24%	100,00%
Expedientes	19	5,14%	18	94,74%	100,00%
Configurações e cadastros	17	4,59%	16	94,12%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	16	4,32%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	15	4,05%	13	86,67%	84,62%
Pauta / Sessão de julgamento	15	4,05%	15	100,00%	100,00%
Remessa	10	2,70%	8	80,00%	87,50%
Redistribuição	7	1,89%	7	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	5	1,35%	4	80,00%	50,00%
Magistrado ou Servidor de 1° grau	5	1,35%	5	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	370	14,74%	342	92,43%	96,78%
Audiência	4	1,08%	4	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	3	0,81%	3	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2° grau	3	0,81%	2	66,67%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Central de Mandados	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	1	0,27%	1	100,00%	100,00%
ATIVO DE REDE	179	7,13%	173	96,65%	96,53%
Indisponibilidade de ativo	179	100,00%	173	96,65%	96,53%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	156	6,21%	140	89,74%	73,57%
Problema na Infraestrutura do Serviço	156	100,00%	140	89,74%	73,57%
PJE - PUBLICO EXTERNO	131	5,22%	124	94,66%	99,19%
Problemas no login	53	40,46%	51	96,23%	100,00%
Algo não funciona	14	10,69%	14	100,00%	92,86%
Acesso (usuário novo ou perfil)	13	9,92%	12	92,31%	100,00%
Indisponibilidade	11	8,40%	10	90,91%	100,00%
Peticionamento e autuação	11	8,40%	9	81,82%	100,00%
Configuração e cadastros	8	6,11%	8	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	7	5,34%	7	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	6	4,58%	6	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	5	3,82%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	2,29%	3	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	123	4,90%	114	92,68%	96,49%
Algo não funciona	88	71,54%	83	94,32%	97,59%
Lentidão	10	8,13%	10	100,00%	100,00%
Não Liga	9	7,32%	7	77,78%	100,00%
Orientação ao usuário	7	5,69%	5	71,43%	80,00%
Problemas no Acesso	2	1,63%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	2	1,63%	2	100,00%	50,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COMPUTADOR	123	4,90%	114	92,68%	96,49%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,81%	1	100,00%	100,00%
ZOOM	110	4,38%	107	97,27%	99,07%
Algo não funciona	80	72,73%	77	96,25%	98,70%
Instalação	15	13,64%	15	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	6	5,45%	6	100,00%	100,00%
Solicitar licença Enterprise	3	2,73%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	0,91%	1	100,00%	100,00%
Audiência	1	0,91%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	0,91%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,91%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	1	0,91%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	0,91%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	93	3,70%	87	93,55%	100,00%
Solicitação de Certificado (DIGER)	33	35,48%	32	96,97%	100,00%
Algo não funciona	28	30,11%	28	100,00%	100,00%
Solicitação de TOKEN	21	22,58%	16	76,19%	100,00%
Configuração do computador	10	10,75%	10	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	1,08%	1	100,00%	100,00%
SISCONDJ	93	3,70%	91	97,85%	91,21%
Algo não funciona	81	87,10%	79	97,53%	89,87%
Indisponibilidade	9	9,68%	9	100,00%	100,00%
Instalação	1	1,08%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,08%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	1,08%	1	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	78	3,11%	78	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	40	51,28%	40	100,00%	100,00%
Alterar Senha	25	32,05%	25	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	78	3,11%	78	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	5	6,41%	5	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	2	2,56%	2	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	2	2,56%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	1,28%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,28%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	1,28%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,28%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	73	2,91%	73	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	73	100,00%	73	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	61	2,43%	61	100,00%	86,89%
Incidente no Serviço	61	100,00%	61	100,00%	86,89%
SHODÔ (ASSINADOR)	49	1,95%	49	100,00%	97,96%
Algo não funciona	23	46,94%	23	100,00%	95,65%
Instalação	14	28,57%	14	100,00%	100,00%
Problemas no login	8	16,33%	8	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	4,08%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	4,08%	2	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	48	1,91%	46	95,83%	84,78%
Grupos de Email	29	60,42%	28	96,55%	82,14%
Criar Conta	4	8,33%	4	100,00%	100,00%
Alterar Senha	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Erro	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	6,25%	3	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	2	4,17%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,08%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	2,08%	1	100,00%	0,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
IMPRESSORA	45	1,79%	42	93,33%	100,00%
Algo não funciona	18	40,00%	17	94,44%	100,00%
Configuração	13	28,89%	12	92,31%	100,00%
Instalação	8	17,78%	8	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	6	13,33%	5	83,33%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MONITORAMENTO LINKS	40	1,59%	39	97,50%	100,00%
Comunicação Status Link	40	100,00%	39	97,50%	100,00%
AUD	39	1,55%	38	97,44%	97,37%
Algo não funciona	17	43,59%	17	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	10	25,64%	10	100,00%	100,00%
Problemas no Login	4	10,26%	4	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	4	10,26%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	2	5,13%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,56%	1	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	1	2,56%	0	0,00%	-
SIGEP ONLINE	36	1,43%	33	91,67%	96,97%
Configurar perfil de acesso	29	80,56%	29	100,00%	96,55%
Erro de sistema	3	8,33%	2	66,67%	100,00%
Problemas no Login	2	5,56%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,78%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
DEJT	35	1,39%	34	97,14%	79,41%
Algo não funciona	19	54,29%	19	100,00%	68,42%
Problemas no Login	4	11,43%	3	75,00%	100,00%
Outros	3	8,57%	3	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	5,71%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	5,71%	2	100,00%	100,00%
Expedientes	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
Tarefas de processos	1	2,86%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	35	1,39%	30	85,71%	90,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	15	42,86%	14	93,33%	78,57%
Algo não funciona	12	34,29%	10	83,33%	100,00%
Instalação	7	20,00%	5	71,43%	100,00%
Indisponibilidade	1	2,86%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTERNET	32	1,27%	28	87,50%	92,86%
Lentidão	13	40,63%	11	84,62%	90,91%
Indisponibilidade	8	25,00%	7	87,50%	85,71%
Erro na página	5	15,63%	4	80,00%	100,00%
Bloqueio de Sites Externos	2	6,25%	2	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS	29	1,15%	29	100,00%	68,97%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	29	100,00%	29	100,00%	68,97%
TOL	29	1,15%	29	100,00%	82,76%
Permissão de Acesso	7	24,14%	7	100,00%	71,43%
Erro	5	17,24%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	4	13,79%	4	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	3	10,34%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	6,90%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	6,90%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	2	6,90%	2	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	1	3,45%	1	100,00%	0,00%
Erro de sistema	1	3,45%	1	100,00%	0,00%
Instalação	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	28	1,12%	23	82,14%	86,96%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	13	46,43%	9	69,23%	88,89%
Permissão para Publicação em Área do Portal	5	17,86%	5	100,00%	80,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	4	14,29%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	3	10,71%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	7,14%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	3,57%	0	0,00%	-

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	24	0,96%	19	79,17%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	13	54,17%	11	84,62%	100,00%
Solicitar instalação de Monitor	4	16,67%	4	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	4	16,67%	2	50,00%	100,00%
Solicitar instalação de Notebook	2	8,33%	2	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	1	4,17%	0	0,00%	-
OUTROS	22	0,88%	21	95,45%	95,24%
Instalação	14	63,64%	13	92,86%	92,31%
Algo não funciona	7	31,82%	7	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	21	0,84%	18	85,71%	83,33%
Algo não funciona	17	80,95%	14	82,35%	78,57%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE DRIVE	20	0,80%	19	95,00%	100,00%
Alteração de Configuração	5	25,00%	4	80,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	4	20,00%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
E-CARTA	19	0,76%	18	94,74%	100,00%
Algo não funciona	12	63,16%	12	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	5	26,32%	4	80,00%	100,00%
Outros	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	5,26%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	19	0,76%	15	78,95%	100,00%
Solicitação de Periféricos	11	57,89%	9	81,82%	100,00%
Solicitação de Notebook	3	15,79%	2	66,67%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	2	10,53%	1	50,00%	100,00%
Solicitação de Monitor	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Solicitação de Impressora	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
PROAD	19	0,76%	19	100,00%	100,00%
Erro de sistema	7	36,84%	7	100,00%	100,00%
Problemas no Login	3	15,79%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	2	10,53%	2	100,00%	100,00%
Bloqueio de Usuário	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Erro ao subir documentos	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	17	0,68%	16	94,12%	87,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	41,18%	7	100,00%	85,71%
Algo não funciona	6	35,29%	5	83,33%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	11,76%	2	100,00%	50,00%
Advogado/Procurador	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	17	0,68%	5	29,41%	80,00%
Dúvidas e Sugestões	9	52,94%	1	11,11%	100,00%
Erro de Cálculo	5	29,41%	2	40,00%	100,00%
Sistema com erro	2	11,76%	1	50,00%	0,00%
Instalação	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	16	0,64%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	9	56,25%	9	100,00%	100,00%
Instalação	3	18,75%	3	100,00%	100,00%
Configuração do computador	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	14	0,56%	13	92,86%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	14	100,00%	13	92,86%	100,00%
PJE-CALC	14	0,56%	9	64,29%	100,00%
Algo não funciona	6	42,86%	5	83,33%	100,00%
Indisponibilidade	4	28,57%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	14,29%	0	0,00%	-
Instalação/Atualização	1	7,14%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
SGRH	14	0,56%	10	71,43%	80,00%
Erro de sistema	6	42,86%	6	100,00%	83,33%
Orientação ao Usuário	4	28,57%	1	25,00%	0,00%
Instalação	3	21,43%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	7,14%	0	0,00%	-
BANCO DE DADOS	13	0,52%	13	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	13	100,00%	13	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	13	0,52%	12	92,31%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	13	100,00%	12	92,31%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	12	0,48%	11	91,67%	100,00%
Algo não funciona	9	75,00%	9	100,00%	100,00%
Instalação	2	16,67%	1	50,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	12	0,48%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	50,00%	6	100,00%	100,00%
Instalação	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
SIGS	12	0,48%	10	83,33%	100,00%
Configurar perfil de acesso	3	25,00%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	3	25,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	25,00%	2	66,67%	100,00%
Sistema fora do ar	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	8,33%	0	0,00%	-

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
FIREWALL	11	0,44%	9	81,82%	77,78%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	9	81,82%	8	88,89%	75,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	1	9,09%	0	0,00%	-
Erro de sistema	1	9,09%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	11	0,44%	8	72,73%	87,50%
Configuração	7	63,64%	6	85,71%	100,00%
Erro	2	18,18%	2	100,00%	50,00%
Exclusão de Servidor	1	9,09%	0	0,00%	-
Instalação de Servidor	1	9,09%	0	0,00%	-
EVENTOS INTERNOS	10	0,40%	8	80,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	10	100,00%	8	80,00%	100,00%
ADOBE READER DC	9	0,36%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	66,67%	6	100,00%	100,00%
Configuração	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	9	0,36%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	66,67%	6	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	8	0,32%	8	100,00%	87,50%
Configuração	8	100,00%	8	100,00%	87,50%
APT 1 GRAU	8	0,32%	7	87,50%	85,71%
Algo não funciona	5	62,50%	4	80,00%	75,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	8	0,32%	7	87,50%	100,00%
Instalação	5	62,50%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	8	0,32%	8	100,00%	87,50%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	8	100,00%	8	100,00%	87,50%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MONITOR	8	0,32%	8	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
Não Liga	3	37,50%	3	100,00%	100,00%
Audiência	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	8	0,32%	8	100,00%	100,00%
Algo não funciona	7	87,50%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
APT 2 GRAU	7	0,28%	6	85,71%	83,33%
Algo não funciona	4	57,14%	3	75,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
ASSYST	7	0,28%	7	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	7	0,28%	7	100,00%	71,43%
Configuração ou Ajuste	4	57,14%	4	100,00%	75,00%
Erro	3	42,86%	3	100,00%	66,67%
MAGISTRATUS	7	0,28%	3	42,86%	100,00%
Erro de sistema	4	57,14%	2	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	28,57%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	0	0,00%	-
MALOTE DIGITAL	7	0,28%	7	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	85,71%	6	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
AJ-JT	6	0,24%	5	83,33%	100,00%
Algo não funciona	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	33,33%	1	50,00%	100,00%
Problemas no Login	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS	6	0,24%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Instalação	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	5	0,20%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	1	20,00%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GARIMPO	5	0,20%	2	40,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	60,00%	1	33,33%	100,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas de acesso	1	20,00%	0	0,00%	-
GOOGLE AGENDA	5	0,20%	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%
INTRANET	5	0,20%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Alteração de Lotação	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	5	0,20%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO WEB	5	0,20%	4	80,00%	75,00%
Configuração	3	60,00%	2	66,67%	100,00%
Erro	2	40,00%	2	100,00%	50,00%
VPN	5	0,20%	3	60,00%	100,00%
Algo Não Funciona	4	80,00%	3	75,00%	100,00%
Instalação	1	20,00%	0	0,00%	-
ACESSO À REDE	4	0,16%	4	100,00%	75,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	4	100,00%	4	100,00%	75,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	4	0,16%	2	50,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	1	33,33%	100,00%
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GEST	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	4	0,16%	0	0,00%	-
Algo não funciona	3	75,00%	0	0,00%	-
Instalação/Atualização	1	25,00%	0	0,00%	-

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	4	0,16%	3	75,00%	100,00%
Instalação	4	100,00%	3	75,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	3	0,12%	1	33,33%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Trumas	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
BANEX	3	0,12%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	3	0,12%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Configuração	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
FROTA	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PLSA	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE NUVEM	3	0,12%	2	66,67%	100,00%
OUTROS	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
CREDENCIAIS DE ACESSO - RECURSO NUVEM	1	33,33%	0	0,00%	-
STD	3	0,12%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	3	100,00%	3	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
VIRTUALIZAÇÃO (NUVEM)	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Criação de máquina virtual	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL	2	0,08%	2	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Clonagem de computador	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CONECTIVIDADE SOCIAL	2	0,08%	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%	-
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	2	0,08%	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%
HORUS	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
JURISCALC	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
MICROSOFT PROJECT	2	0,08%	1	50,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	2	0,08%	1	50,00%	100,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	50,00%	0	0,00%	-
OPENOFFICE	2	0,08%	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%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
SCMP	2	0,08%	1	50,00%	0,00%
Erro de sistema	2	100,00%	1	50,00%	0,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	2	0,08%	0	0,00%	-
Algo não funciona	2	100,00%	0	0,00%	-
SITE DO PAS	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
STORAGE (ON-PREMISE)	2	0,08%	1	50,00%	100,00%
Configuração	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Exclusão de volumes de dados	1	50,00%	0	0,00%	-
WHATSAPP BUSINESS	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE_SEGURANÇA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EXTENSÃO FIREFOX	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Reclassificação da categoria do Site	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GCERT	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/PAM)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE MEET	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
LOUSA DIGITAL	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

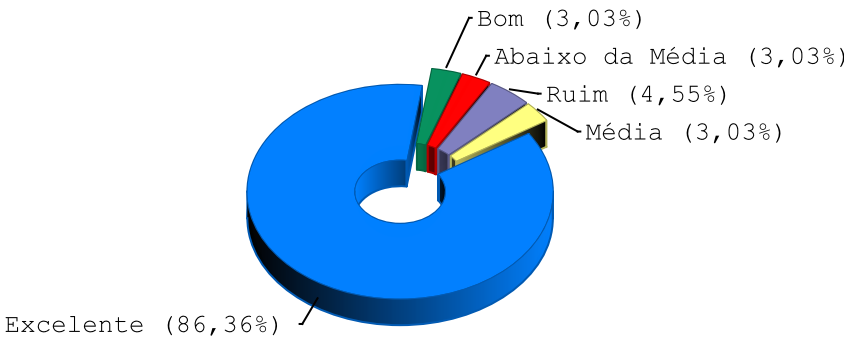
SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MENTORH	1	0,04%	0	0,00%	-
Acesso de Cunsulta ao MENTORH	1	100,00%	0	0,00%	-
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PDF CREATOR	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PREVJUD	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Liberar acesso de rede sem fio para eventos ou cursos	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	1	0,04%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
SADES	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Lentidão	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO (ON-PREMISE)	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Alteração de configuração de máquina virtual	1	100,00%	1	100,00%	0,00%

- *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*

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	2247
PESQUISAS RESPONDIDAS	50
%	**2,23%**

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	57
Bom	2
Média	2
Abaixo da Média	2
Ruim	3



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
77875	ISABELA MIRANDA MARTINS	01/02/23	E-CARTA	RUIM	Não resolveram o meu problema e ainda pediram para que eu abrisse um novo chamado, provavelmente pra eles aumentarem as estatísticas deles. Um absurdo!
77908	ISABELA MIRANDA MARTINS	01/02/23	E-CARTA	RUIM	Mais uma vez fecharam o meu chamado pra pedir que eu abrisse outro junto à equipe do PJe. Ora, eu já abri o chamado para resolver problema do PJe. Ninguém está querendo resolver esse problema, só querem acumular "chamados fechados na Central de Serviço"
77945	DANIEL CARLOS PIRES FARIAS	02/02/23	COMPUTADOR	EXCELENTE	atendimento rápido e preciso. grato

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
77955	JESSICA DE NAZARE LOPES REIS	02/02/23	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	O retorno foi eficiente. Em contato com a vara, fui informada que esse erro acontece para gerar a guia pela Caixa Econômica, então me orientaram a tentar gerar pelo Banco do Brasil, que permite a inserção dos dados do CPF do depositante. Consegui gerar pelo Banco do Brasil.
S88805	FERNANDO ANTONIO PALHETA DAS NEVES	03/02/23	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	EXCELENTE	Perfeito atendimento
77940	HAROLDO WILSON GAIA PARÁ	07/02/23	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Obrigado pelo atendimento e sua celeridade.
78718	ISABELA MIRANDA MARTINS	14/02/23	COMPUTADOR	MÉDIA	Parece que o problema se resolveu mas me senti um pouco incomodada pois a moça que atendeu ao chamado me pediu para entrar no site da Globo.com. Ela disse que era para retirar o firewall mas eu pedi para que usássemos outro site, como o SISBAJUD, que estava dando problemas e era o principal motivo do meu chamado.
78737	CARLOS SOUZA	14/02/23	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Problema solucionado com rapidez.

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S89430	ISABELA MIRANDA MARTINS	14/02/23	PJE	MÉDIA	A solicitação não foi completamente atendida, mas entrei em contato com o servidor que fechou o chamado e ele concluiu o pedido. Também tive que solicitar informações adicionais pelo Chat Institucional, já que as informações que foram juntadas na resposta do chamado foram insuficientes.
S89458	ADRIANO NASCIMENTO SOUSA	15/02/23	SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	EXCELENTE	O atendimento prestado foi excelente!
78823	DIEGO CELSO SAMPAIO SANTOS	15/02/23	VPN	EXCELENTE	Excelente atendimento. A SETIN está sempre de parabéns, especialmente pela agilidade na resolução dos chamados.
78805	ANDREZA GONÇALVES GOMES	16/02/23	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Atendimento imediato. Obrigada
78944	JEAN EVERSON COÊLHO DA SILVA	17/02/23	CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	ABAIXO DA MÉDIA	Bom dia prezados, O tempo de resposta foi rápido. Parabéns! Porém, ao realizar o procedimento sugerido no chamado novo erro impediu o acesso ao https://pje.trt8.jus.br/primeirograu/logarSC.seam. A nova mensagem é: 403 Forbidden
79052	WESLEY GONÇALVES	22/02/23	PJE-CALC	EXCELENTE	Servidora Simone muito atenciosa!
79136	ISABELA MIRANDA MARTINS	23/02/23	SISCONDJ	EXCELENTE	Ana resolveu super rápido. Ela me passou o novo link pra entrar e deu tudo certo.