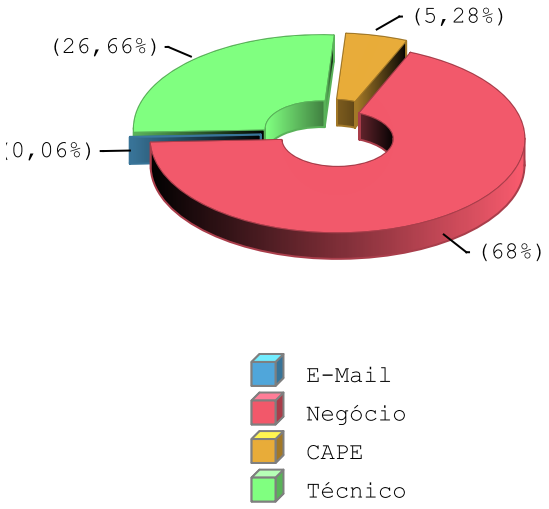
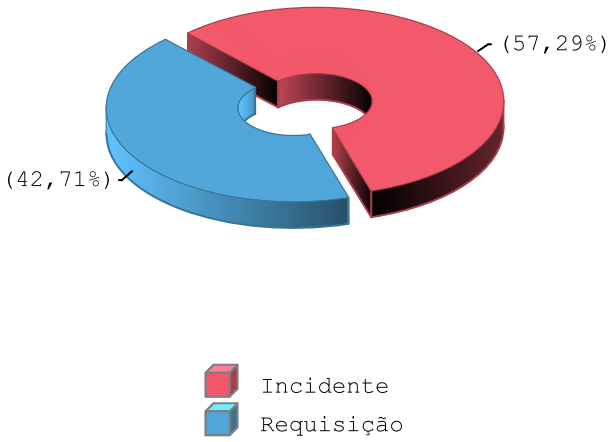
CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8

RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

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

1. VOLUME DE CHAMADOS





2. INDICADORES

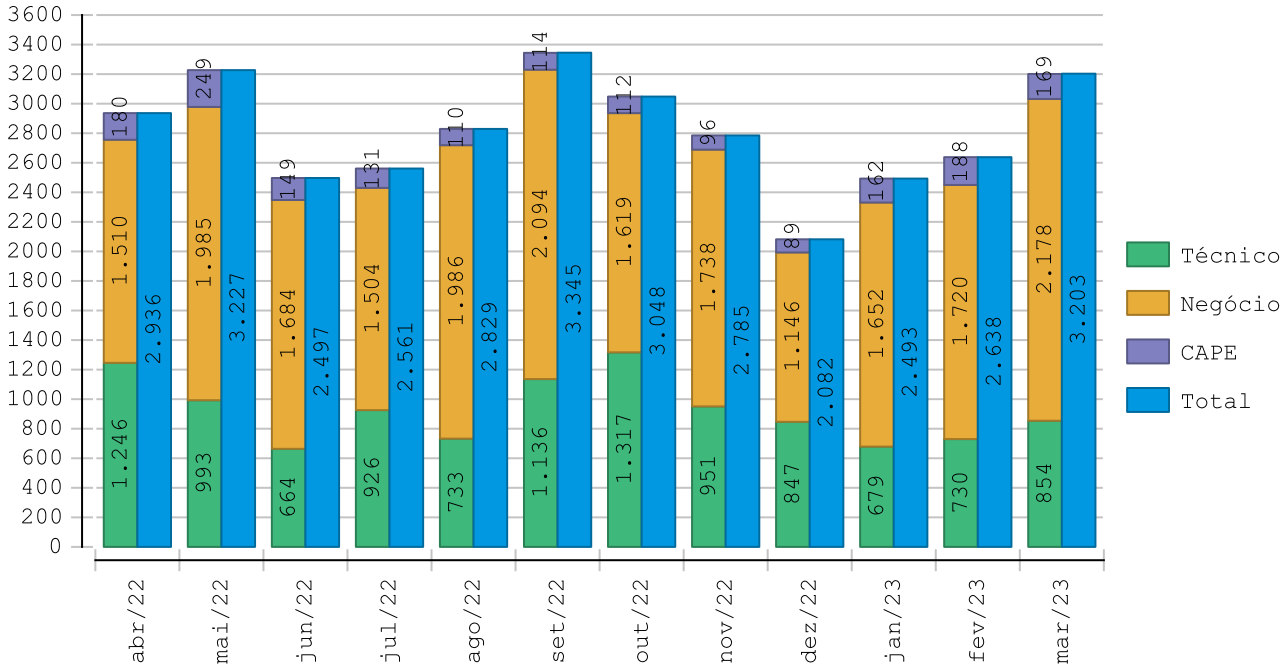
DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	3001	100,00%	2854	95,10%	92,89%
NEGÓCIO	2172	72,38%	2054	94,57%	93,57%
INCIDENTE	1336	61,51%	1255	93,94%	94,26%
REQUISIÇÃO	836	38,49%	799	95,57%	92,49%
TÉCNICO	658	21,93%	639	97,11%	89,98%
INCIDENTE	356	54,10%	343	96,35%	88,05%
REQUISIÇÃO	302	45,90%	296	98,01%	92,23%
CAPE	169	5,63%	159	94,08%	95,60%
INCIDENTE	117	69,23%	113	96,58%	97,35%
REQUISIÇÃO	52	30,77%	46	88,46%	91,30%
E-MAIL	2	0,07%	2	100,00%	100,00%

Atendimento de SLA em conformidado com ENTIC-JUD (maior ou igual à 95%)

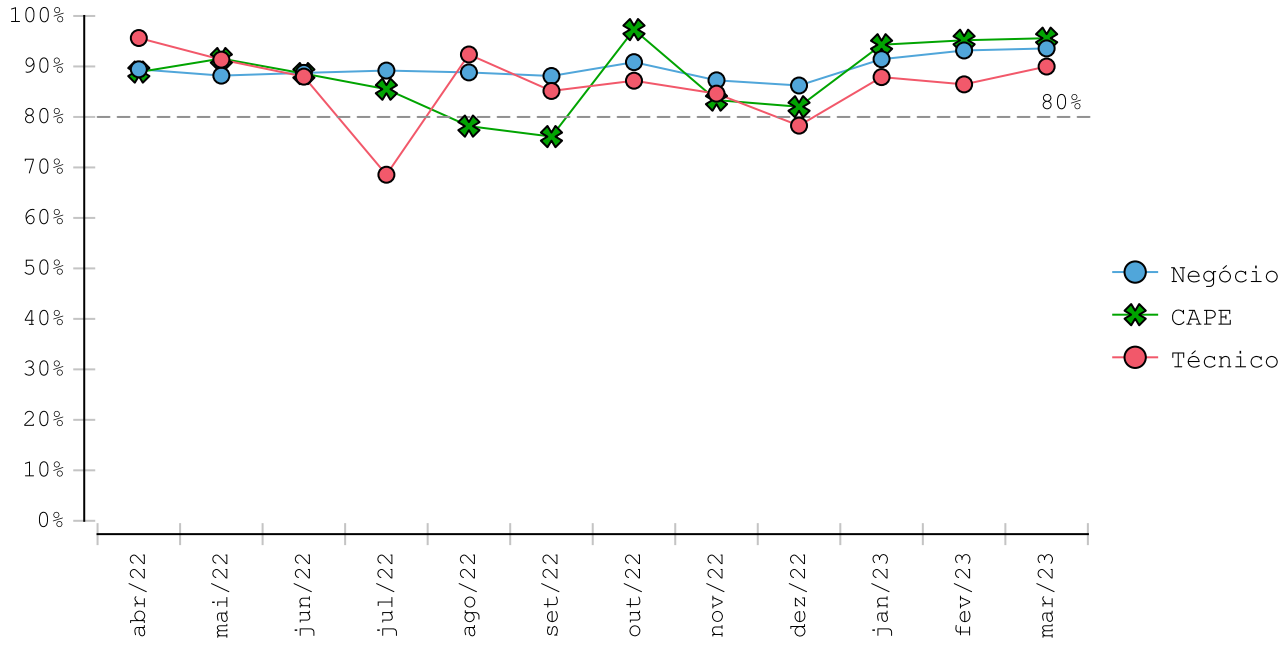
Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2021-2022 (maior ou igual à 80%)

Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2021-2022 e ENTIC-JUD

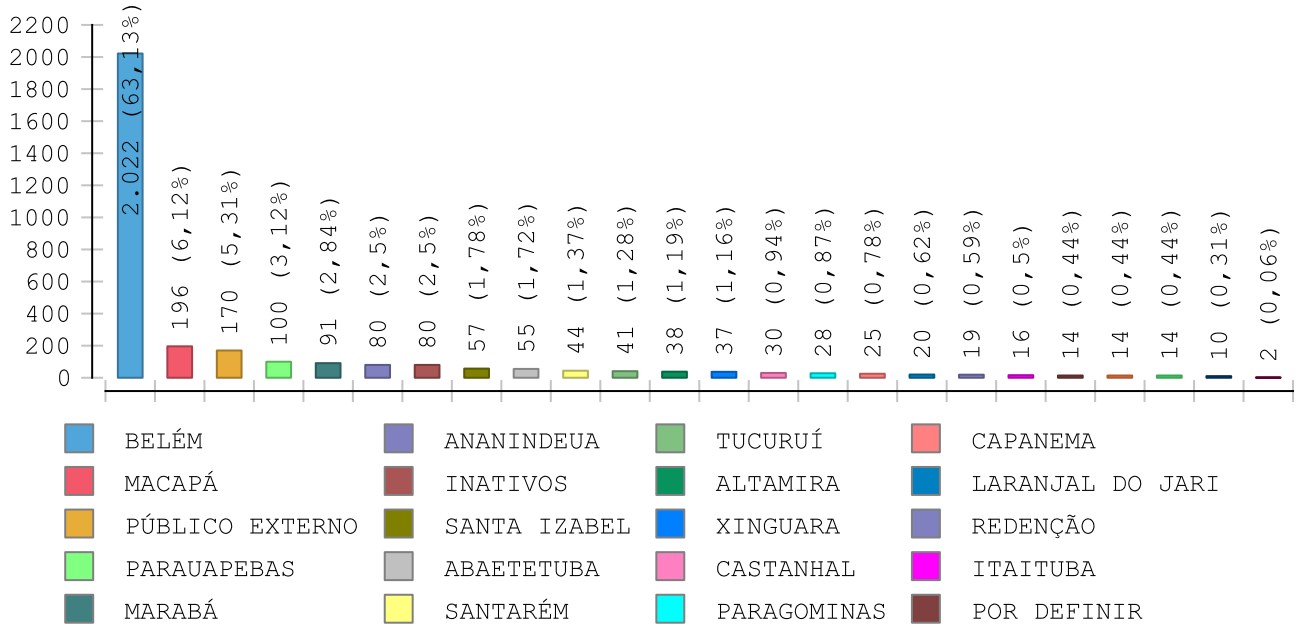
3. HISTÓRICO DE CHAMADOS



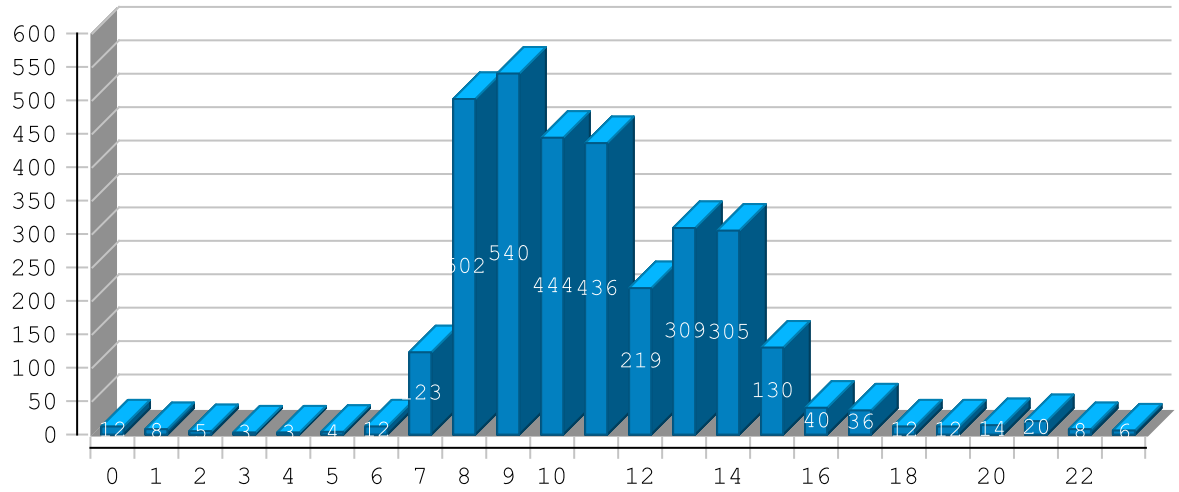
4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS



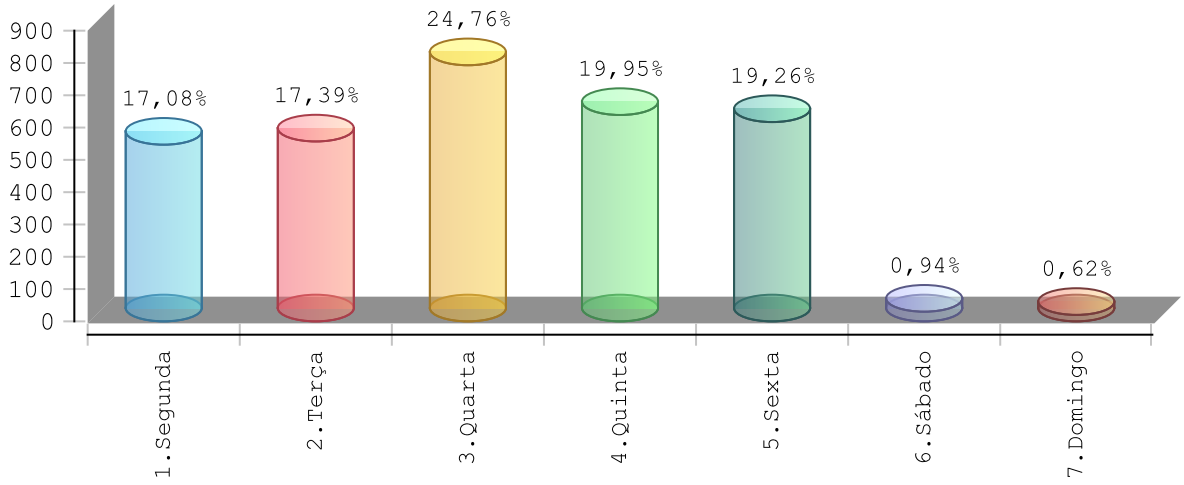
5. CHAMADOS POR LOCALIDADE



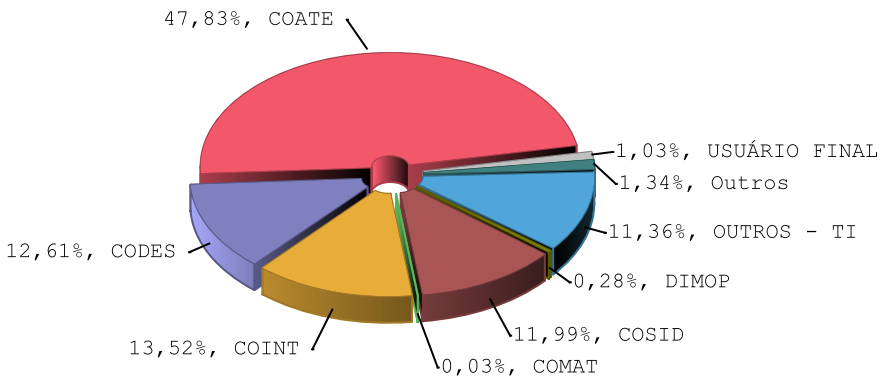
6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO



7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



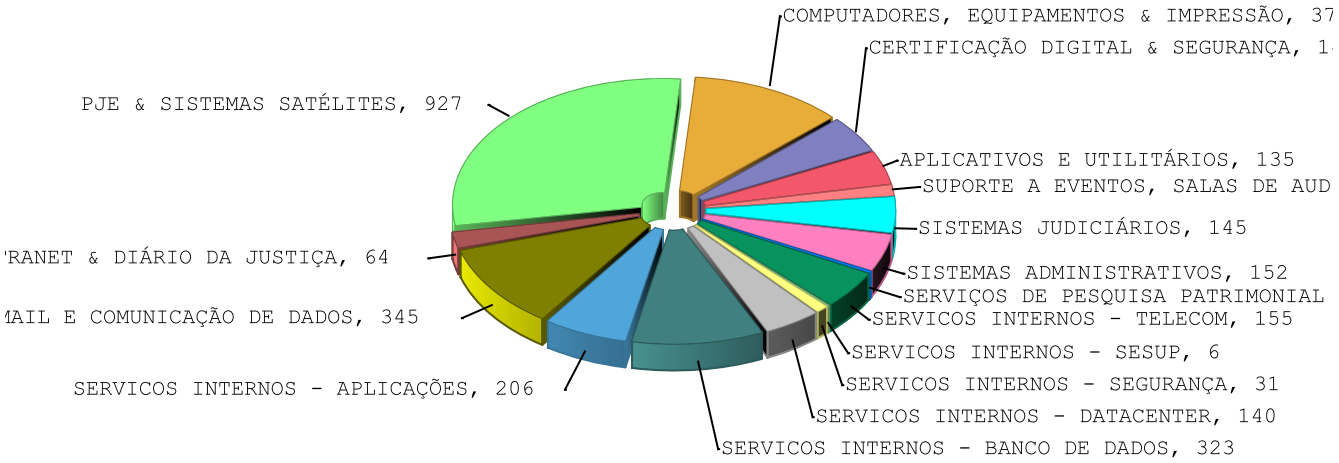
8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
COATE	1528	50,92%	1488	49,58%	97,11%
COINT	402	13,40%	376	12,53%	84,57%
COSID	383	12,76%	333	11,10%	86,49%
OUTROS - TI	364	12,13%	355	11,83%	96,90%
CODES	246	8,20%	235	7,83%	88,51%
OUTROS	40	1,33%	37	1,23%	56,76%
USUÁRIO FINAL	28	0,93%	28	0,93%	96,43%
DIMOP	9	0,30%	1	0,03%	0,00%
COMAT	1	0,03%	1	0,03%	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

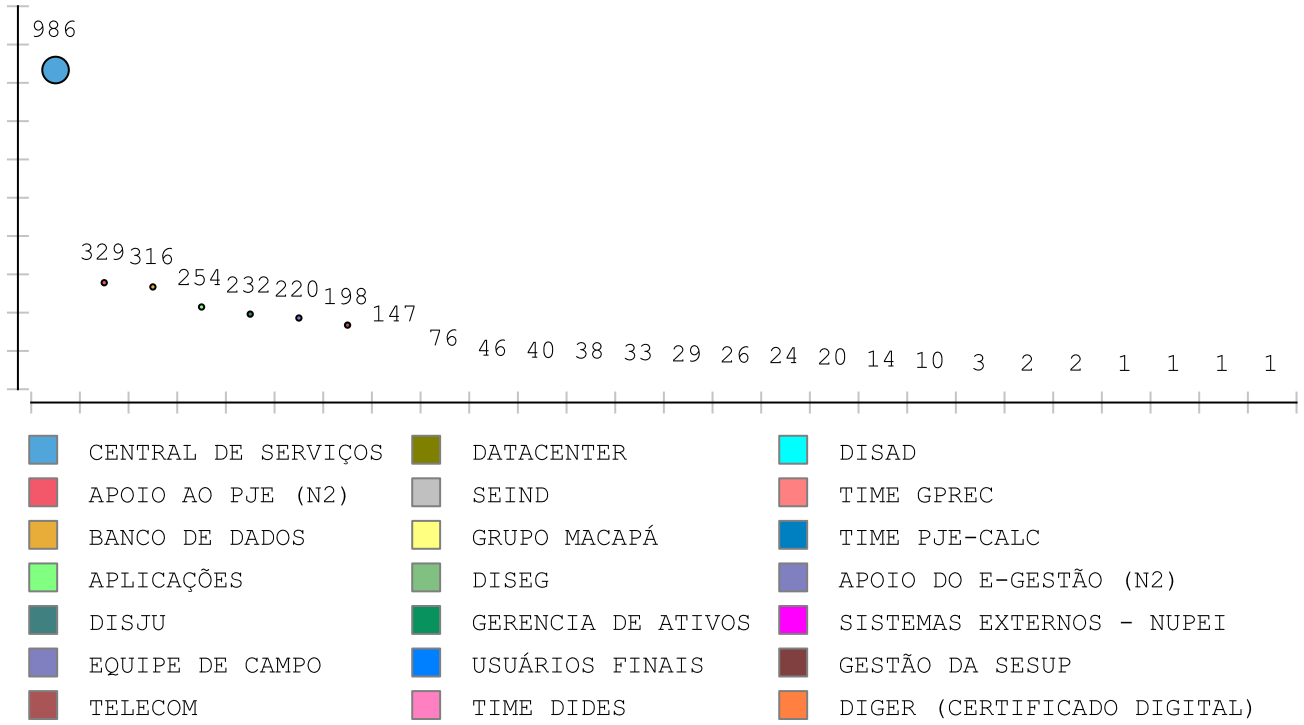


CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	927	30,89%	878	94,71%	96,81%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	376	12,53%	355	94,41%	97,75%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	342	11,40%	323	94,44%	91,95%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	174	5,80%	164	94,25%	87,80%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	162	5,40%	161	99,38%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	155	5,16%	155	100,00%	96,13%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	152	5,06%	144	94,74%	93,75%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	149	4,97%	140	93,96%	97,14%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	144	4,80%	133	92,36%	76,69%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	140	4,67%	132	94,29%	76,52%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	134	4,47%	128	95,52%	95,31%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	63	2,10%	61	96,83%	72,13%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	43	1,43%	40	93,02%	80,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	28	0,93%	28	100,00%	67,86%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	6	0,20%	6	100,00%	100,00%

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	6	0,20%	6	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	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	1004	33,46%	983	97,91%	99,08%
APOIO AO PJE (N2)	332	11,06%	329	99,10%	98,18%
DISJU	273	9,10%	232	84,98%	91,38%
APLICAÇÕES	248	8,26%	229	92,34%	87,77%
EQUIPE DE CAMPO	225	7,50%	219	97,33%	94,06%
TELECOM	200	6,66%	198	99,00%	90,91%
BANCO DE DADOS	163	5,43%	160	98,16%	99,38%

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
DATACENTER	153	5,10%	147	96,08%	79,59%
SEIND	81	2,70%	75	92,59%	68,00%
GRUPO MACAPÁ	52	1,73%	46	88,46%	97,83%
GERENCIA DE ATIVOS	41	1,37%	38	92,68%	97,37%
DISEG	40	1,33%	37	92,50%	56,76%
DISAD	29	0,97%	26	89,66%	96,15%
TIME DIDES	29	0,97%	28	96,55%	75,00%
USUÁRIOS FINAIS	28	0,93%	28	100,00%	96,43%
TIME GPREC	25	0,83%	24	96,00%	58,33%
TIME PJE-CALC	24	0,80%	20	83,33%	70,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	14	0,47%	14	100,00%	100,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	10	0,33%	10	100,00%	50,00%
DIMOP - ELÉTRICA	9	0,30%	1	11,11%	0,00%
DIGER (CERTIFICADO DIGITAL)	8	0,27%	2	25,00%	100,00%
GESTÃO DA SESUP	5	0,17%	3	60,00%	66,67%
SIGEP (N3)	4	0,13%	2	50,00%	0,00%
COMAT - SCMP	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DA SEINF	1	0,03%	0	0,00%	-
GESTÃO DE MUDANÇAS - SEBAD	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DE MUDANÇAS - SESUP	1	0,03%	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

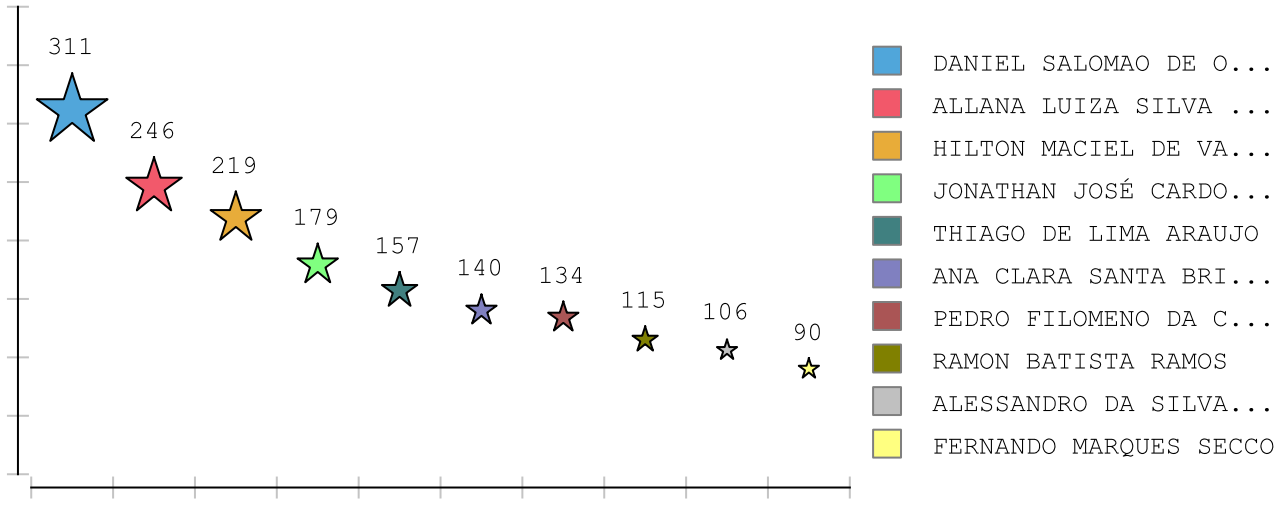
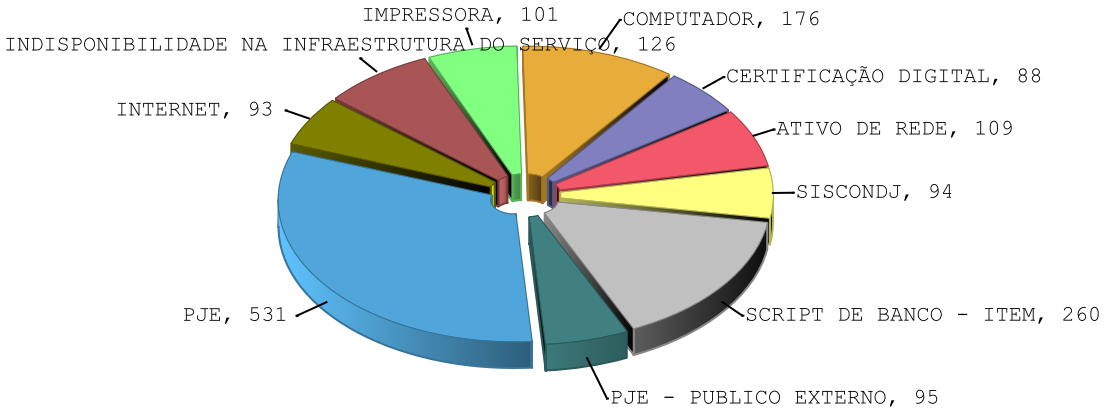


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	531	17,69%	493	92,84%	95,94%
Detalhes do processo	88	16,57%	65	73,86%	95,38%
Problemas no login	73	13,75%	72	98,63%	97,22%
Outros	54	10,17%	50	92,59%	98,00%
Tarefas de processos	48	9,04%	45	93,75%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	37	6,97%	37	100,00%	94,59%
Indisponibilidade	35	6,59%	35	100,00%	88,57%
Problemas com configurações e cadastros	25	4,71%	25	100,00%	96,00%
Remessa	24	4,52%	23	95,83%	95,65%
Configurações e cadastros	22	4,14%	22	100,00%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	19	3,58%	18	94,74%	100,00%
Algo não funciona	15	2,82%	14	93,33%	78,57%
Levantamento de informação	13	2,45%	12	92,31%	100,00%
Expedientes	11	2,07%	11	100,00%	90,91%
Redistribuição	10	1,88%	10	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2° grau	9	1,69%	9	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	8	1,51%	8	100,00%	75,00%
Magistrado ou Servidor de 1° grau	8	1,51%	7	87,50%	100,00%
Central de Mandados	5	0,94%	4	80,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	5	0,94%	5	100,00%	100,00%
Audiência	3	0,56%	3	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	3	0,56%	3	100,00%	100,00%
Editor de texto	3	0,56%	2	66,67%	100,00%
BNDT	2	0,38%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	0,38%	2	100,00%	100,00%
Perito e perícias	2	0,38%	2	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Alteração de Lotação	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	0,19%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	531	17,69%	493	92,84%	95,94%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	0,19%	1	100,00%	100,00%
COMPUTADOR	176	5,86%	168	95,45%	97,02%
Algo não funciona	137	77,84%	131	95,62%	96,18%
Orientação ao usuário	19	10,80%	18	94,74%	100,00%
Lentidão	7	3,98%	7	100,00%	100,00%
Não Liga	6	3,41%	6	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	3	1,70%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	0,57%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	0,57%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	0,57%	0	0,00%	-
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	0,57%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	130	4,33%	130	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	130	100,00%	130	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	126	4,20%	119	94,44%	75,63%
Problema na Infraestrutura do Serviço	126	100,00%	119	94,44%	75,63%
ATIVO DE REDE	109	3,63%	109	100,00%	94,50%
Indisponibilidade de ativo	109	100,00%	109	100,00%	94,50%
IMPRESSORA	101	3,37%	97	96,04%	100,00%
Algo não funciona	41	40,59%	40	97,56%	100,00%
Instalação	30	29,70%	28	93,33%	100,00%
Configuração	22	21,78%	22	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	5	4,95%	4	80,00%	100,00%
Outros	1	0,99%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,99%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,99%	1	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	95	3,17%	92	96,84%	97,83%
Problemas no login	21	22,11%	20	95,24%	100,00%
Indisponibilidade	18	18,95%	18	100,00%	94,44%
Peticionamento e autuação	15	15,79%	15	100,00%	100,00%
Configuração e cadastros	13	13,68%	13	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE - PUBLICO EXTERNO	95	3,17%	92	96,84%	97,83%
Problemas com configurações e cadastros	8	8,42%	8	100,00%	87,50%
Advogado/Procurador	5	5,26%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	4	4,21%	4	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	4	4,21%	4	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	3,16%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	2,11%	2	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	1,05%	1	100,00%	100,00%
Jus postulandi	1	1,05%	1	100,00%	100,00%
SISCONDJ	94	3,13%	91	96,81%	96,70%
Algo não funciona	86	91,49%	84	97,67%	96,43%
Indisponibilidade	3	3,19%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	2,13%	2	100,00%	100,00%
Expedientes	1	1,06%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,06%	0	0,00%	-
Problemas no login	1	1,06%	1	100,00%	100,00%
INTERNET	93	3,10%	87	93,55%	83,91%
Lentidão	34	36,56%	31	91,18%	77,42%
Indisponibilidade	25	26,88%	25	100,00%	88,00%
Bloqueio de Sites Externos	9	9,68%	9	100,00%	66,67%
Algo não funciona	6	6,45%	5	83,33%	100,00%
Erro na página	6	6,45%	6	100,00%	100,00%
Liberação de Sites Externos	4	4,30%	4	100,00%	100,00%
Problemas no login	4	4,30%	4	100,00%	100,00%
Bloqueio de Usuário	3	3,23%	3	100,00%	66,67%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	2,15%	0	0,00%	-
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	88	2,93%	79	89,77%	100,00%
Algo não funciona	35	39,77%	33	94,29%	100,00%
Solicitação de Certificado (DIGER)	28	31,82%	22	78,57%	100,00%
Solicitação de TOKEN	15	17,05%	15	100,00%	100,00%
Configuração do computador	6	6,82%	5	83,33%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	2,27%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,14%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	88	2,93%	79	89,77%	100,00%
Problemas no login	1	1,14%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	88	2,93%	87	98,86%	98,85%
Incidente no Serviço	88	100,00%	87	98,86%	98,85%
SIGEP ONLINE	83	2,77%	81	97,59%	96,30%
Configurar perfil de acesso	77	92,77%	76	98,70%	97,37%
Orientação ao Usuário	2	2,41%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	2,41%	1	50,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	1,20%	1	100,00%	0,00%
Sistema fora do ar	1	1,20%	1	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	82	2,73%	81	98,78%	93,83%
Problemas no Acesso	41	50,00%	40	97,56%	97,50%
Alterar Senha	19	23,17%	19	100,00%	94,74%
Algo não funciona	6	7,32%	6	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	6	7,32%	6	100,00%	83,33%
Alterar Lotação de Usuário	3	3,66%	3	100,00%	66,67%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	2,44%	2	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	2	2,44%	2	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	1,22%	1	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	1	1,22%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	1,22%	1	100,00%	0,00%
E-MAIL CORPORATIVO	70	2,33%	65	92,86%	96,92%
Grupos de Email	37	52,86%	33	89,19%	93,94%
Análise de Email suspeito	7	10,00%	7	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	6	8,57%	6	100,00%	100,00%
Alterar Senha	5	7,14%	5	100,00%	100,00%
Criar Conta	4	5,71%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	5,71%	4	100,00%	100,00%
Erro	3	4,29%	3	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	2	2,86%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	2	2,86%	2	100,00%	100,00%
VPN	59	1,97%	59	100,00%	94,92%
Instalação de VPN	25	42,37%	25	100,00%	100,00%
Algo não funciona	13	22,03%	13	100,00%	92,31%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
VPN	59	1,97%	59	100,00%	94,92%
Algo Não Funciona	7	11,86%	7	100,00%	85,71%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	5,08%	3	100,00%	66,67%
Indisponibilidade	3	5,08%	3	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	3	5,08%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	3,39%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	54	1,80%	54	100,00%	100,00%
Algo não funciona	33	61,11%	33	100,00%	100,00%
Instalação	12	22,22%	12	100,00%	100,00%
Problemas no login	8	14,81%	8	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO LINKS	46	1,53%	46	100,00%	100,00%
Comunicação Status Link	46	100,00%	46	100,00%	100,00%
ZOOM	38	1,27%	36	94,74%	97,22%
Algo não funciona	24	63,16%	22	91,67%	100,00%
Instalação	5	13,16%	5	100,00%	100,00%
Solicitar licença Enterprise	4	10,53%	4	100,00%	100,00%
Abertura por E-Mail	2	5,26%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	5,26%	2	100,00%	50,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	2,63%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	36	1,20%	35	97,22%	97,14%
Algo não funciona	17	47,22%	16	94,12%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	9	25,00%	9	100,00%	88,89%
Instalação	9	25,00%	9	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	35	1,17%	34	97,14%	61,76%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	12	34,29%	11	91,67%	45,45%
Permissão para Publicação em Área do Portal	10	28,57%	10	100,00%	70,00%
Algo não funciona	5	14,29%	5	100,00%	80,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8	35	1,17%	34	97,14%	61,76%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	4	11,43%	4	100,00%	75,00%
Erro na página	2	5,71%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	2	5,71%	2	100,00%	50,00%
GOOGLE DRIVE	32	1,07%	30	93,75%	96,67%
Concessão e Revogação de Acesso	9	28,13%	8	88,89%	100,00%
Alteração de Configuração	6	18,75%	6	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	5	15,63%	5	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	3	9,38%	2	66,67%	100,00%
Restauração de Arquivo	2	6,25%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	32	1,07%	26	81,25%	76,92%
Erro	17	53,13%	13	76,47%	92,31%
Configuração	11	34,38%	10	90,91%	60,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	3	9,38%	3	100,00%	66,67%
Exclusão de Servidor	1	3,13%	0	0,00%	-
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	29	0,97%	27	93,10%	55,56%
Algo não funciona	13	44,83%	11	84,62%	72,73%
Orientação ao Usuário	9	31,03%	9	100,00%	55,56%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	10,34%	3	100,00%	33,33%
Indisponibilidade	2	6,90%	2	100,00%	0,00%
Instalação/Atualização	1	3,45%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	29	0,97%	25	86,21%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	16	55,17%	14	87,50%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	7	24,14%	5	71,43%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	29	0,97%	25	86,21%	100,00%
Solicitar instalação de Scanner	3	10,34%	3	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	2	6,90%	2	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Monitor	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	28	0,93%	23	82,14%	78,26%
Dúvidas e Sugestões	14	50,00%	10	71,43%	60,00%
Sistema com erro	8	28,57%	8	100,00%	100,00%
Erro de Cálculo	3	10,71%	2	66,67%	50,00%
Instalação	2	7,14%	2	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	3,57%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS	25	0,83%	24	96,00%	70,83%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	25	100,00%	24	96,00%	70,83%
OUTROS	24	0,80%	23	95,83%	86,96%
Instalação	12	50,00%	12	100,00%	91,67%
Algo não funciona	7	29,17%	7	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	4	16,67%	3	75,00%	66,67%
Erro na página	1	4,17%	1	100,00%	0,00%
FIREWALL	23	0,77%	23	100,00%	73,91%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	16	69,57%	16	100,00%	62,50%
Problemas no login	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	2	8,70%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
Analisar logs	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
Suspeita de máquina infectada	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
E-CARTA	22	0,73%	21	95,45%	100,00%
Algo não funciona	12	54,55%	12	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	10	45,45%	9	90,00%	100,00%
CONTAINER	21	0,70%	19	90,48%	84,21%
Configuração ou Ajuste	16	76,19%	15	93,75%	93,33%
Instalação	4	19,05%	3	75,00%	33,33%
Erro	1	4,76%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PROAD	21	0,70%	20	95,24%	100,00%
Erro de sistema	6	28,57%	5	83,33%	100,00%
Erro ao assinar documentos	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Erro ao subir documentos	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	9,52%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	9,52%	2	100,00%	100,00%
Erro	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	20	0,67%	18	90,00%	88,89%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	18	90,00%	16	88,89%	93,75%
Orientação ao Usuário	1	5,00%	1	100,00%	0,00%
Permissão de Acesso	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
AUD	20	0,67%	19	95,00%	94,74%
Algo não funciona	8	40,00%	7	87,50%	100,00%
Instalação de VPN	7	35,00%	7	100,00%	85,71%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
TOL	20	0,67%	18	90,00%	100,00%
Erro	5	25,00%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	4	20,00%	4	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	4	20,00%	3	75,00%	100,00%
Permissão de Acesso	3	15,00%	3	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	2	10,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
MAGISTRATUS	18	0,60%	18	100,00%	83,33%
Erro de sistema	9	50,00%	9	100,00%	88,89%
Algo não funciona	3	16,67%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	11,11%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	5,56%	1	100,00%	0,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MAGISTRATUS	18	0,60%	18	100,00%	83,33%
Análise de Email suspeito	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	5,56%	1	100,00%	0,00%
Sistema fora do ar	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	18	0,60%	17	94,44%	100,00%
Algo não funciona	10	55,56%	9	90,00%	100,00%
Problemas no login	5	27,78%	5	100,00%	100,00%
Instalação	3	16,67%	3	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	17	0,57%	17	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	17	100,00%	17	100,00%	100,00%
DEJT	16	0,53%	16	100,00%	81,25%
Algo não funciona	12	75,00%	12	100,00%	75,00%
Expedientes	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	16	0,53%	14	87,50%	100,00%
Solicitação de Periféricos	7	43,75%	7	100,00%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Solicitação de Notebook	3	18,75%	2	66,67%	100,00%
Solicitação de Impressora	1	6,25%	0	0,00%	-
PJE OFFICE (ASSINADOR)	16	0,53%	16	100,00%	100,00%
Instalação	7	43,75%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	37,50%	6	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	15	0,50%	15	100,00%	86,67%
Orientação ao Usuário	13	86,67%	13	100,00%	84,62%
Indisponibilidade	2	13,33%	2	100,00%	100,00%
AJ-JT	14	0,47%	14	100,00%	100,00%
Algo não funciona	8	57,14%	8	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	6	42,86%	6	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MALOTE DIGITAL	14	0,47%	14	100,00%	71,43%
Acesso (usuário novo ou perfil)	10	71,43%	10	100,00%	70,00%
Erro de sistema	3	21,43%	3	100,00%	66,67%
Problemas no login	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	14	0,47%	14	100,00%	85,71%
Algo não funciona	9	64,29%	9	100,00%	100,00%
Não Liga	2	14,29%	2	100,00%	0,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	14	0,47%	14	100,00%	100,00%
Algo não funciona	13	92,86%	13	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	7,14%	1	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	13	0,43%	13	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	7	53,85%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	46,15%	6	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	13	0,43%	13	100,00%	61,54%
Configuração	6	46,15%	6	100,00%	66,67%
Erro	6	46,15%	6	100,00%	50,00%
Instalação de Servidor	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	12	0,40%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	8	66,67%	8	100,00%	100,00%
Instalação	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Configuração do computador	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	12	0,40%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	50,00%	6	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	33,33%	4	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	10	0,33%	8	80,00%	87,50%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Trumas	10	100,00%	8	80,00%	87,50%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	10	0,33%	9	90,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	10	100,00%	9	90,00%	100,00%
MONITOR	10	0,33%	10	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	7	70,00%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Não Liga	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	10	0,33%	9	90,00%	100,00%
Algo não funciona	8	80,00%	7	87,50%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	9	0,30%	9	100,00%	77,78%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	44,44%	4	100,00%	50,00%
Problemas no Login	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	9	0,30%	8	88,89%	100,00%
Algo não funciona	4	44,44%	4	100,00%	100,00%
Instalação	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	1	11,11%	0	0,00%	-
INTRANET	9	0,30%	9	100,00%	88,89%
Algo não funciona	3	33,33%	3	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Alteração de Lotação	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
SGRH	9	0,30%	8	88,89%	87,50%
Erro de sistema	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Instalação	3	33,33%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
ACTIVE DIRECTORY	8	0,27%	8	100,00%	75,00%
Configuração	8	100,00%	8	100,00%	75,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
EVENTOS INTERNOS	8	0,27%	8	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	7	87,50%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
ARISP	7	0,23%	7	100,00%	57,14%
Algo não funciona	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	3	42,86%	3	100,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
BANEX	6	0,20%	6	100,00%	66,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	66,67%	4	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
Levantamento de informação	1	16,67%	1	100,00%	0,00%
SIGS	6	0,20%	5	83,33%	100,00%
Erro de sistema	2	33,33%	1	50,00%	100,00%
Sistema fora do ar	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
STORAGE (NUVEM)	6	0,20%	5	83,33%	80,00%
Configuração	4	66,67%	4	100,00%	75,00%
Exclusão de volumes de dados	2	33,33%	1	50,00%	100,00%
ADOBE READER DC	5	0,17%	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%
APT 2 GRAU	5	0,17%	3	60,00%	66,67%
Algo não funciona	3	60,00%	1	33,33%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
EGESTÃO	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Informar inconsistência	4	80,00%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
EREMESSA	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	2	40,00%	1	50,00%	100,00%
GEST	5	0,17%	5	100,00%	100,00%
Erro de sistema	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	2	40,00%	2	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MONITORAMENTO ZABBIX	5	0,17%	5	100,00%	80,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	3	60,00%	3	100,00%	66,67%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	5	0,17%	4	80,00%	50,00%
Configuração	3	60,00%	3	100,00%	33,33%
Configuração do ambiente de usuário	1	20,00%	0	0,00%	-
Erro	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	5	0,17%	4	80,00%	75,00%
Instalação	5	100,00%	4	80,00%	75,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	5	0,17%	4	80,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	5	100,00%	4	80,00%	100,00%
WHATSAPP BUSINESS	5	0,17%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	4	0,13%	4	100,00%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
ASSYST	4	0,13%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório da Central de Serviços	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	4	0,13%	4	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	4	0,13%	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%
GARIMPO	4	0,13%	4	100,00%	25,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas de acesso	1	25,00%	1	100,00%	0,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
HORUS	4	0,13%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	4	0,13%	4	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	4	0,13%	4	100,00%	100,00%
Instalação	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	4	0,13%	3	75,00%	66,67%
Algo não funciona	1	25,00%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
CONECTIVIDADE SOCIAL	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
FROTA	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Erro de sistema	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	3	0,10%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
GOOGLE MEET	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	3	0,10%	3	100,00%	33,33%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	3	100,00%	3	100,00%	33,33%
OPENOFFICE	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OPENOFFICE	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	3	0,10%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
SCANNER	3	0,10%	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%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
WIKI	3	0,10%	3	100,00%	100,00%
WIKI	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	0	0,00%	-
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DEMAIS DOCUMENTOS - APLICAÇÕES	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Demais Documentos Administrativos - Complexo	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Demais Documentos Administrativos - Padrão	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Configuração	2	100,00%	2	100,00%	50,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
EREVISTA	2	0,07%	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%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/ PAM)	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
JURISCALC	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	2	0,07%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Solicitar reparo de notebook HP em garantia	1	50,00%	0	0,00%	-
SAM (AVALIAÇÃO DE MAGISTRADOS)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP (ON-PREMISE)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	2	0,07%	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%
BANCO DE DADOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Sugerir Alteração no Catálogo de Serviços	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DISPOSITIVO MÓVEL	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE ATIVOS	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHAT	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
IDPJ	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
JUCEPA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
JUCEPA - Solicitação de Cadastramento de Diretor de Secretaria	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
LOUSA DIGITAL	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
MENTORH	1	0,03%	0	0,00%	-
Sistema fora do ar	1	100,00%	0	0,00%	-
MICROSOFT EDGE (NAVEGADOR)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJECOR	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Falha no recebimento de mensagens	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Configurar rede sem fio em notebook corporativo	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE IMPRESSORA EM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE MONITOR EM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SCMP	1	0,03%	1	100,00%	0,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
TROCA DE OUTROS EQUIPAMENTOS SEM GARANTIA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TSTCARGA	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
UNIR OU DIVIDIR PDF	1	0,03%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

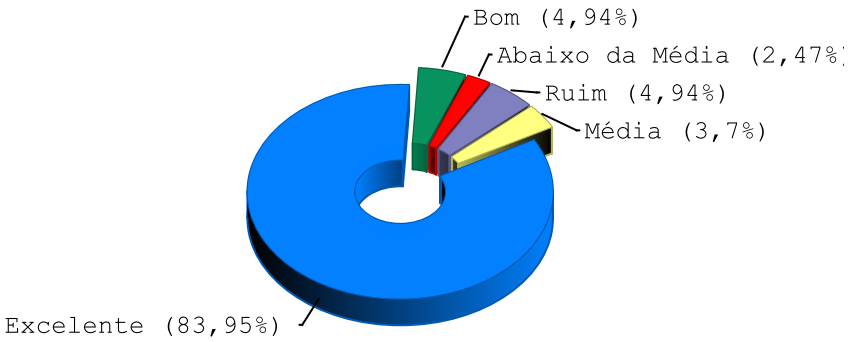
SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%

- *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	2922
PESQUISAS RESPONDIDAS	65
%	**2,22%**

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	68
Bom	4
Média	3
Abaixo da Média	2
Ruim	4



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S90300	ADRIANA LIMA GONÇALVES	06/03/23	IMPRESSORA	EXCELENTE	foi solucionado com muita rapidez, fico grata!!
S90312	ANA MARGARIDA DANTAS REIS	06/03/23	SIGEP ONLINE	EXCELENTE	Grata pela atencao
79913	THIAGO ATILLA RIBEIRO NUNES	07/03/23	PJE	MÉDIA	Bom dia, deveria haver técnicos disponíveis na parte da tarde eis que tem audiências e outros serviços prestados na parte da tarde
S90128	JOSÉ LEONARDO LUCENA LIMA	08/03/23	IMPRESSORA	EXCELENTE	A configuração da impressora foi feita com sucesso pelo estagiário Lucas e seu auxilias. muito obrigado

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S90423	ISABELA MIRANDA MARTINS	08/03/23	AJ-JT	ABAIXO DA MÉDIA	Depois de meu chamado passar por outros servidores que fecharam ele sem resolver nada e me passando informações contraditórias, o servidor BRUNO DIAS BASTOS resolveu o problemas prontamente. É importante que a Setin e os demais departamentos confirmem se o problema foi resolvido antes de fechar um chamado pois o meu foi fechado 2 vezes indevidamente. Eu tenho que ficar pedindo e mandando e-mail para que eles reabram e resolvam, o que gasta muito do meu tempo. Não é a primeira vez que isso acontece.
S90468	ISABELA MIRANDA MARTINS	08/03/23	AJ-JT	BOM	Depois de meu chamado passar por outros servidores que fecharam ele sem resolver nada e me passando informações contraditórias, o servidor BRUNO DIAS BASTOS resolveu o problemas prontamente.
80068	GILSON JOSÉ SOUSA DE MATTOS	09/03/23	OUTROS DISPOSITIVOS	EXCELENTE	Direto no problema
80017	THAINARA DE CARVALHO PRAZERES	10/03/23	LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	EXCELENTE	Excelente
S90724	ISABELA MIRANDA MARTINS	13/03/23	MALOTE DIGITAL	EXCELENTE	Resolução rápida e eficiente.
80274	ANDRÉ LUIZ MELLO AMARANTE	13/03/23	IMPRESSORA	EXCELENTE	Sempre bem atendido. Obrigado.
S90721	ISABELA MIRANDA MARTINS	13/03/23	AJ-JT	ABAIXO DA MÉDIA	Não resolveram nem repassaram ao responsável. Tive que entrar em contato com o setor responsável pelo chat.

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
S90799	PEDRO MENEZES TAVARES	14/03/23	SIGEP ONLINE	MÉDIA	Minha insatistação apenas em três itens: (01) Nunca mais me enviaram as carteirinhas atualizadas do Plano de Saúde: PASTRT8 juntamente com a da CASSI; (02) credenciamento de mais clínica Odontológica em Macapá, e por última: A carteira de POLICIAL JUDICIAL PARA APOSENTADO.
80422	ISABELA MIRANDA MARTINS	15/03/23	AJ-JT	BOM	Resolvido
S90962	HELENA LUCIA DE SOUZA OLIVEIRA	16/03/23	SGRH	EXCELENTE	Muito atencioso e resolveu o problema
S91312	PEDRO MENEZES TAVARES	22/03/23	SIGEP ONLINE	BOM	Fui atendido a contento, sempre no prazo previsto.
81268	NORTON YAN DA SILVA SUSSUARANA	29/03/23	AUTOCCLE	EXCELENTE	Agora, foi a vez da Allana mostrar toda a qualidade inerente ao setor de TI de nosso Tribunal, através do pronto atendimento e eficiência na resolução do problema apresentado. Parabéns!!