





CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8

RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

DATA
INICIAL:

1 DE SETEMBRO DE 2023

FINAL:

DATA

FINAL:

1. VOLUME DE CHAMADOS



2. INDICADORES

DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2473	100,00%	2280	92,20%	86,93%
NEGÓCIO	1479	59,81%	1349	91,21%	94,59%
INCIDENTE	899	60,78%	823	91,55%	92 , 95%
<i>REQUISIÇÃO</i>	580	39,22%	526	90,69%	97,15%
TÉCNICO	901	36,43%	848	94,12%	75 , 00%
INCIDENTE	527	58,49%	487	92,41%	88,50%
<i>REQUISIÇÃO</i>	374	41,51%	361	96,52%	56 , 79%
CAPE	93	3,76%	83	89,25%	84,34%
INCIDENTE	52	55,91%	46	88,46%	80,43%
<i>REQUISIÇÃO</i>	41	44,09%	37	90,24%	89,19%

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

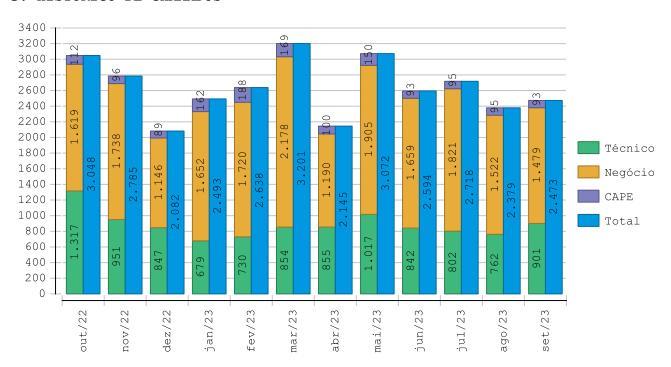
Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024



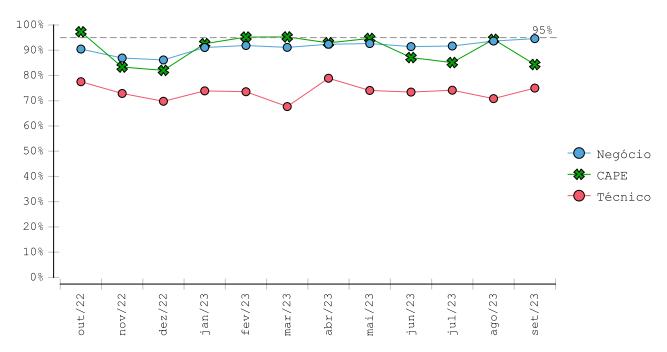




3. HISTÓRICO DE CHAMADOS



4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

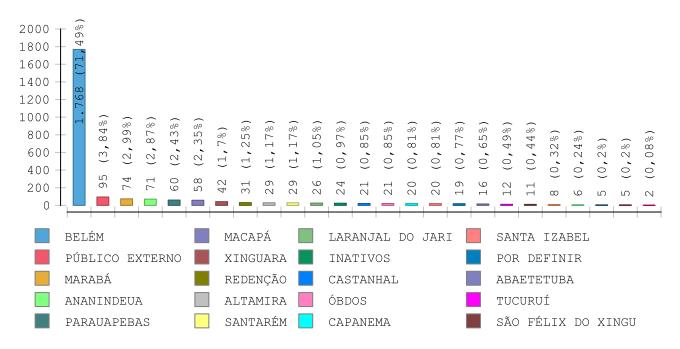




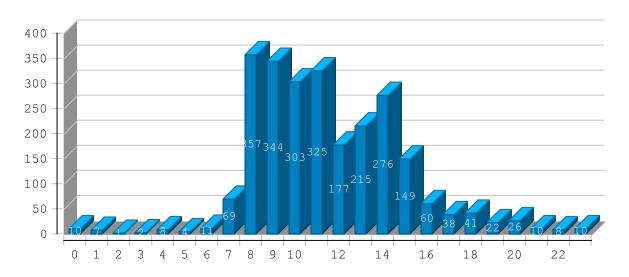




5. CHAMADOS POR LOCALIDADE



6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

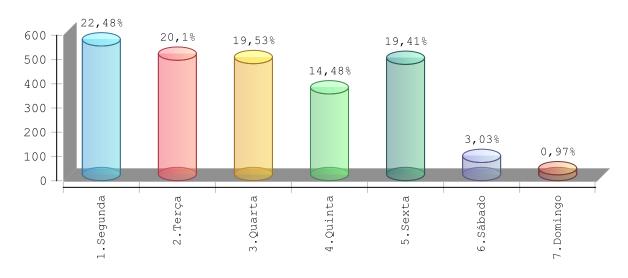




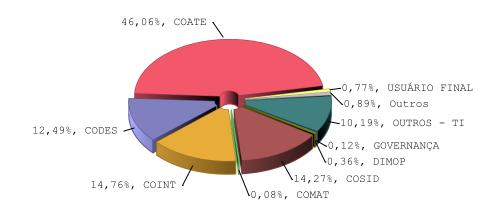




7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO		VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	8	Total	%	%
COATE	1139	49,31%	1065	46,10%	94,74%
COINT	365	15 , 80%	332	14,37%	85,84%
COSID	353	15 , 28%	297	12,86%	85,86%
CODES	309	13,38%	290	12,55%	50,34%



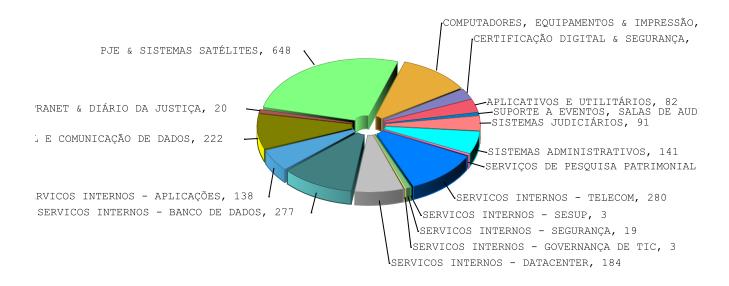




COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	8	Total	%	90
OUTROS - TI	252	10,91%	251	10,87%	97,61%
OUTROS	22	0,95%	20	0,87%	95,00%
USUÁRIO FINAL	19	0,82%	19	0,82%	89,47%
DIMOP	9	0,39%	2	0,09%	100,00%
GOVERNANÇA	3	0,13%	3	0,13%	100,00%
COMAT	2	0,09%	1	0,04%	100,00%

- 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

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	90	Total	્ર	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	648	28 , 05%	606	93 , 52%	95,21%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	280	12,12%	266	95,00%	89,47%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	277	11,99%	269	97,11%	50,19%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	270	11,69%	242	89,63%	93,39%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	222	9,61%	204	91,89%	97,55%







CATEGORIA		VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	્રું	Total	&	%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	184	7,97%	164	89,13%	92,68%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	141	6,10%	118	83,69%	86,44%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	138	5 , 97%	128	92,75%	71,88%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	91	3,94%	74	81,32%	82,43%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	82	3,55%	78	95,12%	94,87%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	68	2,94%	66	97,06%	96,97%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	20	0,87%	19	95,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	19	0,82%	19	100,00%	89,47%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	19	0,82%	14	73,68%	92,86%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	8	0,35%	8	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - GOVERNANÇA DE TIC	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	3	0,13%	2	66,67%	100,00%

[■] Atendimento de SLA em conformidado com PDTIC 2023-2024 (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

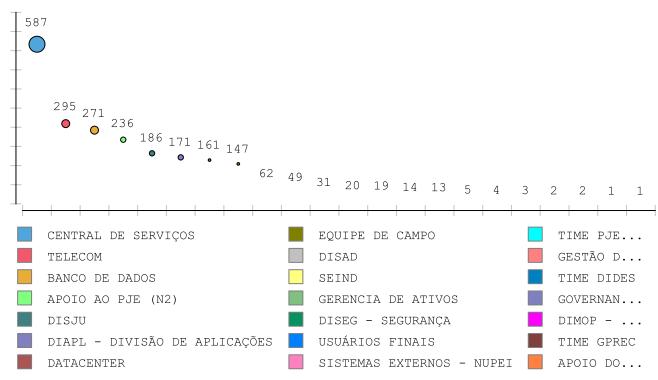
[■] Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024







10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOI	UME	FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	9	Total	%	90
CENTRAL DE SERVIÇOS	606	26,23%	587	96,86%	97,96%
TELECOM	319	13,81%	295	92,48%	89,15%
BANCO DE DADOS	279	12,08%	271	97,13%	50,18%
APOIO AO PJE (N2)	236	10,22%	236	100,00%	98,31%
DISJU	215	9,31%	186	86,51%	88,71%
DIAPL - DIVISÃO DE APLICAÇÕES	183	7,92%	171	93,44%	77,78%
DATACENTER	182	7,88%	161	88,46%	94,41%
EQUIPE DE CAMPO	158	6,84%	147	93,04%	95,92%
DISAD	80	3,46%	62	77,50%	75,81%
SEIND	57	2,47%	49	85,96%	87,76%
GERENCIA DE ATIVOS	40	1,73%	31	77,50%	80,65%
DISEG - SEGURANÇA	22	0,95%	20	90,91%	95,00%
TIME PJE-CALC	19	0,82%	13	68,42%	38,46%
USUÁRIOS FINAIS	19	0,82%	19	100,00%	89,47%







GRUPO RESOLVEDOR	AOT	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	90	Total	%	%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	14	0,61%	14	100,00%	92,86%
GESTÃO DA SESUP	12	0,52%	5	41,67%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	9	0,39%	2	22,22%	100,00%
TIME DIDES	8	0,35%	4	50,00%	100,00%
GRUPO MACAPÁ	4	0,17%	0	0,00%	-
GOVERNANÇA DE TI	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
TIME GPREC	3	0,13%	2	66,67%	50,00%
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	2	0,09%	1	50,00%	0,00%
COMAT - SCMP	2	0,09%	1	50,00%	100,00%
SIGEP (N3)	1	0,04%	0	0,00%	-

[■] Atendimento de SLA em conformidado com <u>PDTIC 2023-2024</u> (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

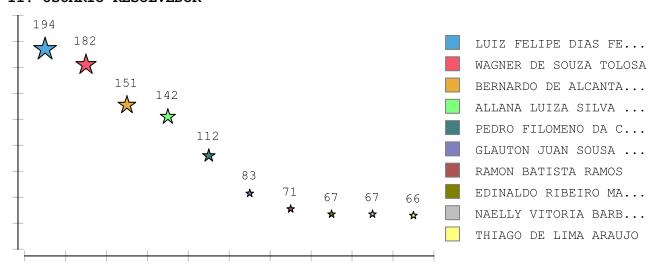


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

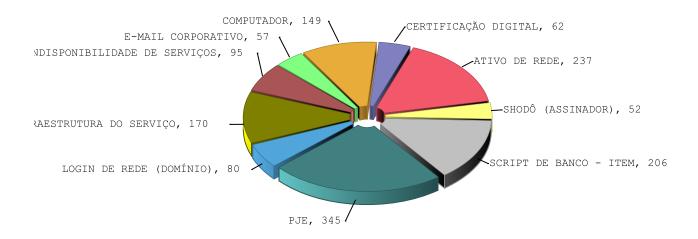
[■] Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024







12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOL	UME	FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
•	Total	8	Total	9	90
PJE	345	14,94%	325	94,20%	95,38%
Problemas no login	45	13,04%	44	97,78%	95,45%
Tarefas de processos	44	12,75%	41	93,18%	97,56%
Detalhes do processo	42	12,17%	38	90,48%	89,47%
Acesso (usuário novo ou perfil)	40	11,59%	40	100,00%	97,50%
Outros	33	9,57%	30	90,91%	93,33%
Configurações e cadastros	25	7,25%	24	96,00%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	25	7,25%	23	92,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	19	5,51%	17	89,47%	94,12%
Remessa	18	5,22%	17	94,44%	100,00%
Expedientes	8	2,32%	7	87,50%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	8	2,32%	8	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	7	2,03%	6	85,71%	100,00%
Perito e perícias	5	1,45%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	1,16%	3	75,00%	33,33%
Indisponibilidade	4	1,16%	4	100,00%	75,00%







SERVIÇO	VOI	UME	FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
22140	Total	용	Total	용	ક
PJE	345	14,94%	325	94,20%	95,38%
Redistribuição	4	1,16%	4	100,00%	100,00%
Audiência	3	0,87%	3	100,00%	66,67%
Peticionamento e autuação	3	0,87%	3	100,00%	100,00%
Central de Mandados	2	0,58%	2	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	1	0,29%	1	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	0,29%	1	100,00%	100,00%
Alterar Senha	1	0,29%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	0,29%	1	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	0,29%	1	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	1	0,29%	1	100,00%	100,00%
ATIVO DE REDE	237	10,26%	223	94,09%	90,13%
Indisponibilidade de ativo	237	100,00%	223	94,09%	90,13%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	206	8,92%	206	100,00%	50,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	206	100,00%	206	100,00%	50,00%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	170	7,36%	152	89,41%	92,76%
Problema na Infraestrutura do Serviço	170	100,00%	152	89,41%	92,76%
COMPUTADOR	149	6,45%	144	96,64%	93,06%
Algo não funciona	93	62,42%	91	97,85%	94,51%
Não Liga	20	13,42%	20	100,00%	85,00%
Lentidão	15	10,07%	14	93,33%	92,86%
Orientação ao usuário	13	8,72%	12	92,31%	91,67%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	4	2,68%	4	100,00%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	3	2,01%	3	100,00%	100,00%
Instalação	1	0,67%	0	0,00%	-
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	95	4,11%	93	97,89%	83,87%
Incidente no Serviço	95	100,00%	93	97,89%	83 , 87%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	80	3,46%	79	98,75%	98,73%
Problemas no Acesso	46	57 , 50%	45	97,83%	97,78%
Alterar Senha	18	22,50%	18	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	10	12,50%	10	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	3	3,75%	3	100,00%	100,00%







SERVICO	VOLUME SERVIÇO		FEC	ATENDIMENTO DE ANS	
52111240	Total	ક	Total	용	8
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	80	3,46%	79	98,75%	98,73%
Algo não funciona	1	1,25%	1	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	1,25%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	1,25%	1	100,00%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	62	2 , 68%	60	96 , 77%	98,33%
Solicitação de Certificado (DIGER)	33	53,23%	33	100,00%	96,97%
Solicitação de TOKEN	13	20,97%	11	84,62%	100,00%
Algo não funciona	8	12,90%	8	100,00%	100,00%
Configuração do computador	3	4,84%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	3,23%	2	100,00%	100,00%
Instalar certificado digital para servidores computacionais	1	1,61%	1	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	1	1,61%	1	100,00%	100,00%
Não Liga	1	1,61%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	57	2 , 47%	55	96,49%	100,00%
Grupos de Email	17	29,82%	17	100,00%	100,00%
Erro	12	21,05%	11	91,67%	100,00%
Criar Conta	7	12,28%	7	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	6	10,53%	6	100,00%	100,00%
Alterar Senha	5	8,77%	4	80,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	4	7,02%	4	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	4	7,02%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,75%	1	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	1	1,75%	1	100,00%	100,00%
SHODÔ (ASSINADOR)	52	2 , 25%	52	100,00%	100,00%
Algo não funciona	29	55 , 77%	29	100,00%	100,00%
Instalação	16	30,77%	16	100,00%	100,00%
Problemas no login	6	11,54%	6	100,00%	100,00%
Outros	1	1,92%	1	100,00%	100,00%
SISCONDJ	46	1,99%	44	95,65%	90,91%
Algo não funciona	42	91,30%	40	95,24%	92,50%
Indisponibilidade	3	6,52%	3	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,17%	1	100,00%	0,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
52111140	Total	૭	Total	용	ક
IMPRESSORA	44	1,90%	43	97,73%	90,70%
Algo não funciona	16	36,36%	16	100,00%	81,25%
Configuração	14	31,82%	13	92,86%	92,31%
Instalação	10	22,73%	10	100,00%	100,00%
Impressão Falhando	3	6,82%	3	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	44	1,90%	40	90,91%	97,50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	21	47,73%	20	95,24%	100,00%
Instalação	12	27,27%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	10	22,73%	7	70,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,27%	1	100,00%	0,00%
MONITORAMENTO LINKS	42	1,82%	42	100,00%	85,71%
Comunicação Status Link	42	100,00%	42	100,00%	85 , 71%
PROAD	42	1,82%	39	92,86%	94,87%
Acesso (usuário novo ou perfil)	13	30,95%	12	92,31%	100,00%
Erro ao assinar documentos	6	14,29%	6	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	6	14,29%	6	100,00%	100,00%
Erro de sistema	5	11,90%	4	80,00%	75,00%
Problemas no Login	5	11,90%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	7,14%	2	66,67%	50,00%
Erro ao subir documentos	2	4,76%	2	100,00%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	2	4,76%	2	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	40	1,73%	37	92,50%	91,89%
Peticionamento e autuação	12	30,00%	10	83,33%	90,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	7	17,50%	6	85,71%	100,00%
Configuração e cadastros	7	17,50%	7	100,00%	100,00%
Problemas no login	6	15,00%	6	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	3	7,50%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	5,00%	2	100,00%	50,00%
Problemas com configurações e cadastros	2	5,00%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	1	2,50%	1	100,00%	100,00%
INTERNET	38	1,65%	31	81,58%	90,32%
Indisponibilidade	20	52,63%	18	90,00%	94,44%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
52IV1Q5	Total	%	Total	용	&
INTERNET	38	1,65%	31	81,58%	90,32%
Lentidão	13	34,21%	10	76,92%	80,00%
Erro na página	3	7,89%	2	66,67%	100,00%
Liberação de Usuário	1	2,63%	0	0,00%	
Outros	1	2,63%	1	100,00%	100,00%
SIGEP ONLINE	36	1,56%	31	86,11%	93,55%
Problemas no Login	21	58,33%	21	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	8	22,22%	4	50,00%	100,00%
Erro de sistema	5	13,89%	4	80,00%	50,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	2,78%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	34	1,47%	32	94,12%	50,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	34	100,00%	32	94,12%	50,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	28	1,21%	22	78,57%	31,82%
Erro	16	57,14%	10	62,50%	40,00%
Configuração	10	35,71%	10	100,00%	30,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	2	7,14%	2	100,00%	0,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	27	1,17%	19	70,37%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	9	33,33%	8	88,89%	100,00%
Solicitação de Periféricos	9	33,33%	6	66,67%	100,00%
Solicitação de Notebook	6	22,22%	3	50,00%	100,00%
Solicitação de Impressora	1	3,70%	0	0,00%	-
Solicitação de Monitor	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Scanner	1	3,70%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	26	1,13%	22	84,62%	50,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	26	100,00%	22	84,62%	50,00%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	23	1,00%	21	91,30%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	10	43,48%	10	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	8	34,78%	6	75,00%	100,00%
Solicitar instalação de Monitor	3	13,04%	3	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Scanner	1	4,35%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
<u>521</u> (1245	Total	용	Total	용	9
APT 1 GRAU	22	0,95%	17	77,27%	94,12%
Algo não funciona	12	54,55%	9	75,00%	88,89%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	27,27%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	13,64%	1	33,33%	100,00%
Problemas no Login	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
AUD	22	0,95%	21	95,45%	100,00%
Algo não funciona	14	63,64%	13	92,86%	100,00%
Instalação de VPN	3	13,64%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ GAEL	22	0,95%	17	77,27%	88,24%
Algo não funciona	10	45,45%	6	60,00%	83,33%
Instalação	9	40,91%	8	88,89%	100,00%
Lentidão	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	4,55%	1	100,00%	0,00%
Outros	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE DRIVE	21	0,91%	19	90,48%	100,00%
Concessão e Revogação de Acesso	7	33,33%	6	85,71%	100,00%
Indisponibilidade	5	23,81%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	14,29%	2	66,67%	100,00%
Alteração de Configuração	2	9,52%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	20	0,87%	15	75,00%	53,33%
Dúvidas e Sugestões	6	30,00%	4	66,67%	50,00%
Erro de Cálculo	6	30,00%	4	66,67%	25,00%
Instalação	4	20,00%	3	75,00%	100,00%
Sistema com erro	4	20,00%	4	100,00%	50,00%







SERVIÇO	VOL	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
52111240	Total	ક	Total	용	9 ₆
ZOOM	18	0 , 78%	18	100,00%	94,44%
Algo não funciona	9	50,00%	9	100,00%	88,89%
Orientação ao usuário	4	22,22%	4	100,00%	100,00%
Solicitar licença Enterprise	3	16,67%	3	100,00%	100,00%
Alterar Lotação de Usuário	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	17	0,74%	16	94,12%	100,00%
Algo não funciona	9	52,94%	8	88,89%	100,00%
Instalação	5	29,41%	5	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	11,76%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
AJ-JT	16	0,69%	16	100,00%	100,00%
Algo não funciona	15	93,75%	15	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
FIREWALL	16	0,69%	16	100,00%	87 , 50%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	10	62,50%	10	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	4	25,00%	4	100,00%	50,00%
Problemas no login	2	12,50%	2	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	15	0,65%	15	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	40,00%	6	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	5	33,33%	5	100,00%	100,00%
Erro de Importação no AutoCCLE	3	20,00%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
MALOTE DIGITAL	15	0,65%	14	93,33%	92,86%
Acesso (usuário novo ou perfil)	12	80,00%	12	100,00%	91,67%
Alterar Lotação de Usuário	1	6 , 67%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	6,67%	0	0,00%	-
OUTROS	15	0,65%	11	73,33%	81,82%
Instalação	11	73,33%	8	72,73%	87 , 50%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	6,67%	1	100,00%	0,00%
Conceder Permissões	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	6 , 67%	0	0,00%	-







SERVIÇO	VOL	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
•	Total	%	Total	%	%
PORTAL TRT8	15	0,65%	15	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	8	53,33%	8	100,00%	100,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	4	26,67%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	13,33%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	13	0,56%	13	100,00%	100,00%
Algo não funciona	13	100,00%	13	100,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	12	0 , 52%	7	58,33%	85 , 71%
Algo não funciona	11	91,67%	6	54,55%	83,33%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	12	0,52%	11	91,67%	90,91%
Algo não funciona	8	66,67%	7	87,50%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	33,33%	4	100,00%	75 , 00%
FOLHAWEB	11	0,48%	6	54,55%	16,67%
Erro de sistema	11	100,00%	6	54,55%	16,67%
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	10	0,43%	9	90,00%	100,00%
Falha no recebimento de mensagens	9	90,00%	8	88,89%	100,00%
Algo não funciona	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
MOZILLA FIREFOX	9	0,39%	9	100,00%	88,89%
Algo não funciona	5	55,56%	5	100,00%	80,00%
Instalação	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	9	0,39%	8	88,89%	50,00%
Erro de sistema	7	77,78%	7	100,00%	57,14%
Algo não funciona	1	11,11%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Login	1	11,11%	0	0,00%	-
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	8	0,35%	6	75,00%	50,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	8	100,00%	6	75,00%	50,00%
CONTAINER	8	0,35%	6	75,00%	33,33%
Configuração ou Ajuste	7	87,50%	6	85,71%	33,33%
Instalação	1	12,50%	0	0,00%	-







SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
5 <u>-</u> ¥5	Total	ક	Total	용	9
EVENTOS INTERNOS	7	0,30%	5	71,43%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	6	85 , 71%	4	66,67%	100,00%
Orientação ao usuário	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
RENAJUD	7	0,30%	7	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	4	57,14%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
SGRH	7	0,30%	3	42,86%	100,00%
Erro de sistema	4	57,14%	1	25,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	28,57%	1	50,00%	100,00%
Instalação	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
TOL	7	0,30%	6	85,71%	100,00%
Erro	3	42,86%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	14,29%	0	0,00%	
ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS	6	0,26%	5	83,33%	80,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	6	100,00%	5	83,33%	80,00%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	6	0,26%	4	66,67%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Turmas	6	100,00%	4	66,67%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	6	0,26%	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%
PJE-CALC	6	0,26%	3	50,00%	66,67%
Algo não funciona	3	50,00%	1	33,33%	0,00%
Instalação/Atualização	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	16,67%	0	0,00%	-
SIGS	6	0,26%	4	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	33,33%	1	50,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
32240	Total	્ર	Total	ક	9
SIGS	6	0,26%	4	66,67%	100,00%
Configurar perfil de acesso	1	16,67%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
MONITOR	5	0,22%	3	60,00%	100,00%
Falha na Imagem	3	60,00%	1	33,33%	100,00%
Não Liga	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	5	0,22%	3	60,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	5	100,00%	3	60,00%	100,00%
VPN	5	0,22%	5	100,00%	80,00%
Algo Não Funciona	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	40,00%	2	100,00%	50 , 00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	4	0,17%	4	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	4	0,17%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	3	75 , 00%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
EREVISTA	4	0,17%	2	50,00%	0,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	50,00%	2	100,00%	0,00%
Algo não funciona	2	50,00%	0	0,00%	-
GOOGLE AGENDA	4	0,17%	4	100,00%	75 , 00%
Orientação ao Usuário	4	100,00%	4	100,00%	75 , 00%
GOOGLE MEET	4	0,17%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	4	0,17%	3	75,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	25,00%	0	0,00%	-
Problemas no Login	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	4	0,17%	4	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	4	100,00%	4	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	ુ જ	Total	용	9
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	4	0,17%	4	100,00%	75,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	75,00%
STORAGE (ON-PREMISE)	4	0,17%	4	100,00%	75,00%
Configuração	4	100,00%	4	100,00%	75,00%
TEAMVIEWER	4	0,17%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	3	0,13%	1	33,33%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	3	100,00%	1	33,33%	100,00%
APT 2 GRAU	3	0,13%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
BIZAGI MODELER	3	0,13%	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%
GARIMPO	3	0,13%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	0	0,00%	-
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
INFOSEG	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de servidor	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
INFOSEG - Solicitação de nova senha	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Instalação	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
ROBÔ PACO	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SCMP	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	33,33%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
DINVIÇO	Total	9	Total	용	ક
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	3	0,13%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	33,33%	0	0,00%	
STORAGE (NUVEM)	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Configuração	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Exclusão de volumes de dados	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
STRATEGIC ADVISER (S.A)	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Alterar atributo do Projeto	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Alterar nome do Projeto	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Outros	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	3	0,13%	3	100,00%	100,00%
Solicitar troca de computador SEM Garantia	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Não Liga	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ASSYST	2	0,09%	1	50,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	1	50,00%	0	0,00%	_
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,09%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
EREMESSA	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar baixa de arquivos do E- Remessa	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
FROTA	2	0,09%	0	0,00%	-
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	0	0,00%	
Erro de sistema	1	50,00%	0	0,00%	-







SERVIÇO	VOI	VOLUME		HADO	ATENDIMENTO DE ANS
-	Total	%	Total	ક	9
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	2	0,09%	2	100,00%	50,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	2	0,09%	2	100,00%	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%	1	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	2	0,09%	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%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
PJECOR	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	2	0,09%	0	0,00%	
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	
Orientação ao usuário	1	50,00%	0	0,00%	-
REPARO DE MONITOR EM GARANTIA	2	0,09%	1	50,00%	0,00%
Não Liga	2	100,00%	1	50,00%	0,00%
SISDOV	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO (NUVEM)	2	0,09%	1	50,00%	100,00%
Criação de máquina virtual	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
WHATSAPP BUSINESS	2	0,09%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ANTIVÍRUS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Suspeita de máquina infectada	1	100,00%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
322	Total	%	Total	ક	8
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Atualização do Servidor de Antivírus	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ARISP	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ATOM	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
BANCO DE DADOS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
BANEX	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	1	0,04%	0	0,00%	
Solicitar Classificação de Equipamento	1	100,00%	0	0,00%	-
DEJT	1	0,04%	0	0,00%	
Magistrado ou Servidor de 2º grau	1	100,00%	0	0,00%	-
DNS INTERNO	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
E-CARTA	1	0,04%	0	0,00%	
Indisponibilidade	1	100,00%	0	0,00%	
EGESTÃO	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Informar inconsistência	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GERALDO	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GEST	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Problemas no Acesso	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DE ATIVOS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHAT	1	0,04%	0	0,00%	
Orientação ao Usuário	1	100,00%	0	0,00%	
HORUS	1	0,04%	0	0,00%	
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
INTRANET	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%







SERVIÇO	VOLUME		FEC	HADO	ATENDIMENTO DE ANS
	Total	્રે ઇ	Total	용	9
LINKS DE COMUNICAÇÃO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE NOTEBOOK EM GARANTIA	1	0,04%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ CCLE	1	0,04%	0	0,00%	
Instalação do AutoCCLE	1	100,00%	0	0,00%	
ROBÔ PIPA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE BACKUP (ON-PREMISE)	1	0,04%	0	0,00%	
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	1	100,00%	0	0,00%	-
SERVIÇOS DE NUVEM	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	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%
SIGEC	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SITE DO PAS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
WIKI	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	100,00%	1	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



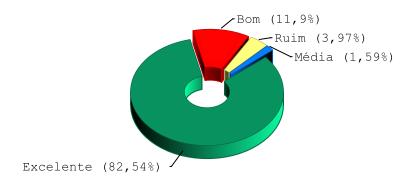




13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	2455
PESQUISAS RESPONDIDAS	126
%	5,13%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	104
Bom	15
Média	2
Ruim	5



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<u>\$99955</u>	IGOR PARENTE DE ARAUJO	01/09/23	IMPRESSORA	EXCELENTE	Muito gentil e solicita, agradeço desde já pela qualidade no serviço e o empenho
<u>\$99983</u>	IGOR PARENTE DE ARAUJO	01/09/23	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Atendimento impecável. Muito Obrigado
88918	POLIDORIO BARBALHO DE SANTANA FILHO	04/09/23	PJE MÍDIAS - PÚBLICO EXTERNO	RUIM	NÃO CONSIGO ACESSAR A ATA AUDIÊNCIA GRAVADA
89256	RAFAEL MARTINS FEITOSA	12/09/23	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Agradecemos pelo pronto atendimento
<u>s100311</u>	SAULO VALE TEIXEIRA DA COSTA	13/09/23	PROAD	MÉDIA	O Sr. João Ferreira da Silva Filho não é gestor da DIMIP. Entrei em contato com ele, via chat, e ele me informou que nunca foi gestor e não sabe fazer o procedimento para me atribuir a permissão. Como podemos solucionar isso? A gestora da DIMIP é a sra. Maria Dilma Cordeiro Pinto







REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
89860	IGOR PARENTE DE ARAUJO	21/09/23	IMPRESSORA	EXCELENTE	Excelente atendimento
<u>\$101049</u>	OBERDAN DANILO FARIAS OLIVEIRA	25/09/23	PROAD	RUIM	Problema resolvido.
S100976	GERALDO CARLOS BARROS DE CASTRO	26/09/23	E-MAIL CORPORATIVO	BOM	muito obrigado.
S101073	OBERDAN DANILO FARIAS OLIVEIRA	26/09/23	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	RUIM	Resolvido
S101098	RODRIGO PEREIRA GOMES OSCAR	26/09/23	MALOTE DIGITAL	EXCELENTE	Agilidade
90154	IGOR PARENTE DE ARAUJO	27/09/23	ADOBE READER DC	EXCELENTE	Sempre muito solicita e gentil. Agradeço desde ja pela competente realização da tarefa
90171	HÉLDER ANTÔNIO REBELO PONTES	27/09/23	INTERNET	EXCELENTE	excelente atendimento