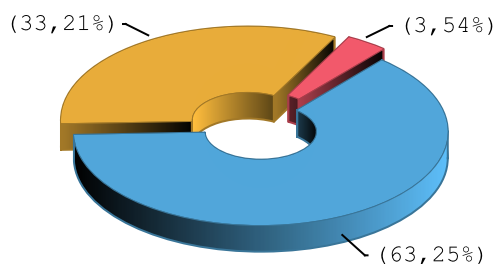


CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

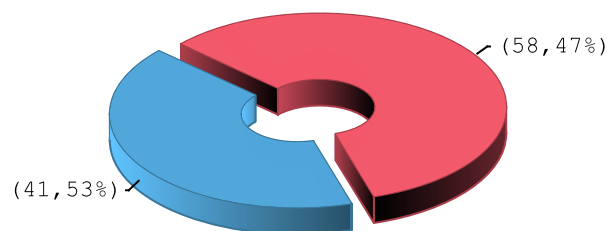
DATA INICIAL: 1 DE JANEIRO DE 2024

DATA FINAL: 31 DE JANEIRO DE 2024

1. VOLUME DE CHAMADOS



 Negócio
 CAPE
 Técnico



 Incidente
 Requisição

2. INDICADORES

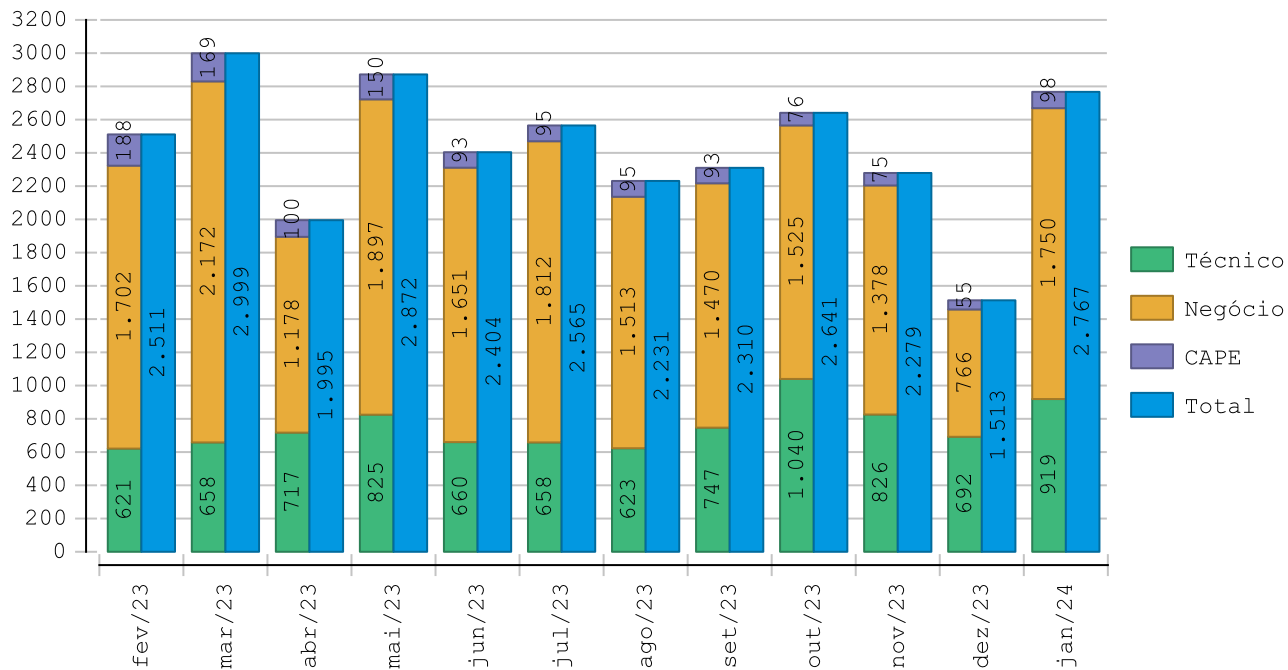
DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2767	100,00%	2499	90,31%	87,35%
NEGÓCIO	1750	63,25%	1514	86,51%	90,22%
INCIDENTE	922	52,69%	826	89,59%	89,35%
REQUISIÇÃO	828	47,31%	688	83,09%	91,28%
TÉCNICO	919	33,21%	898	97,71%	81,51%
INCIDENTE	636	69,21%	625	98,27%	76,32%
REQUISIÇÃO	283	30,79%	273	96,47%	93,41%
CAPE	98	3,54%	87	88,78%	97,70%
INCIDENTE	60	61,22%	56	93,33%	100,00%
REQUISIÇÃO	38	38,78%	31	81,58%	93,55%

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

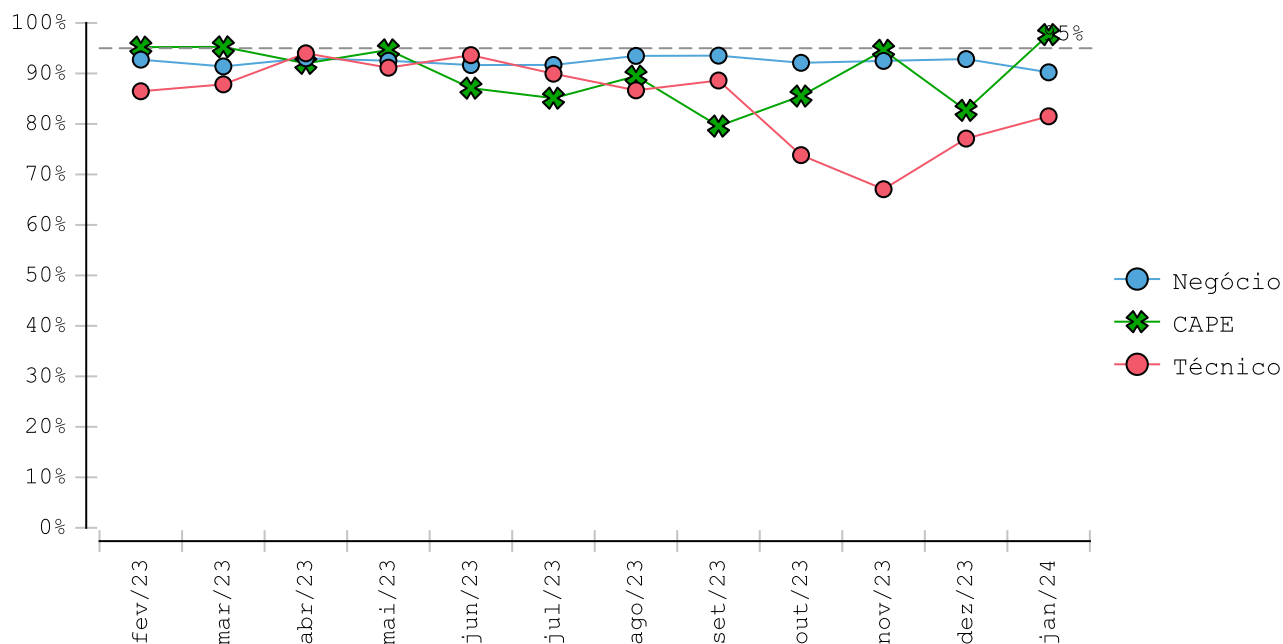
■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

3. HISTÓRICO DE CHAMADOS

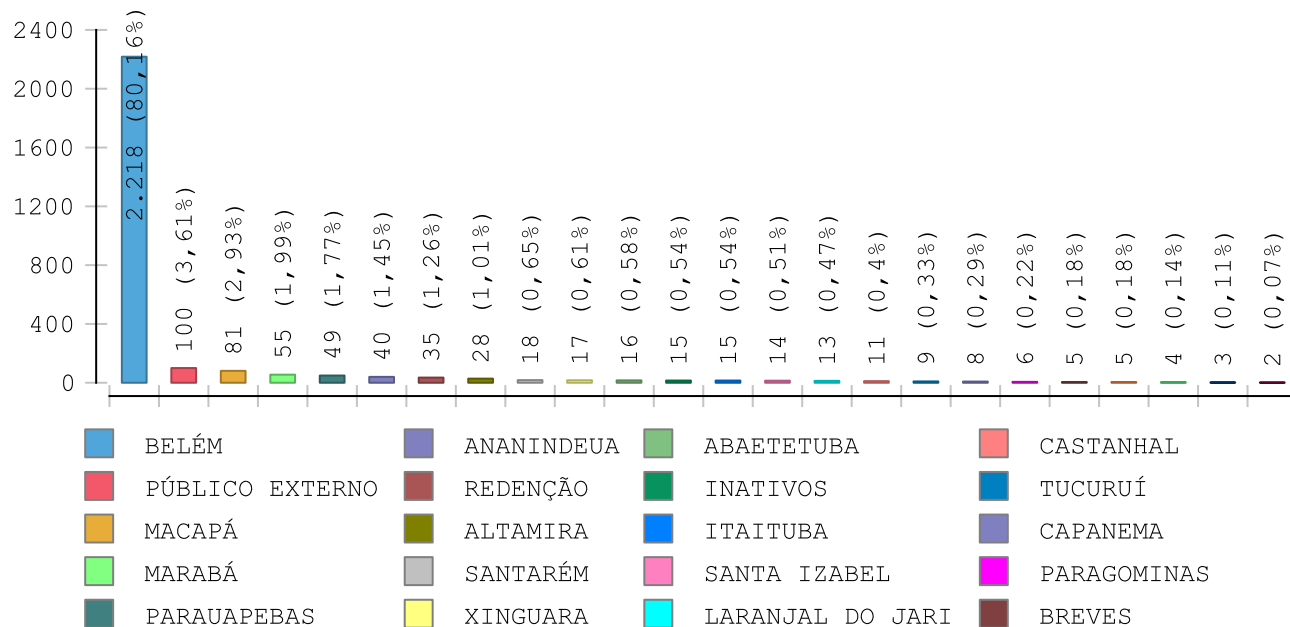


4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS

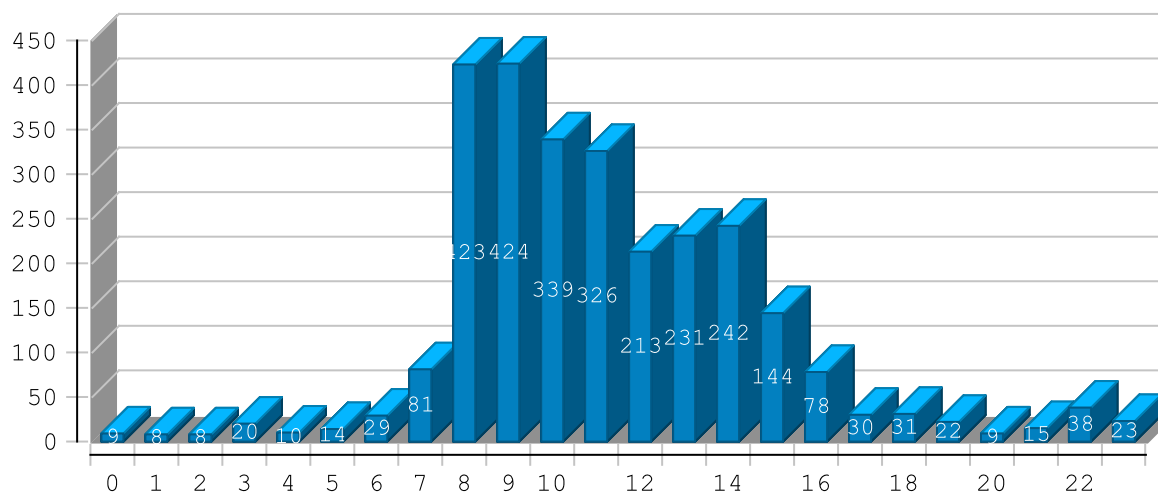


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

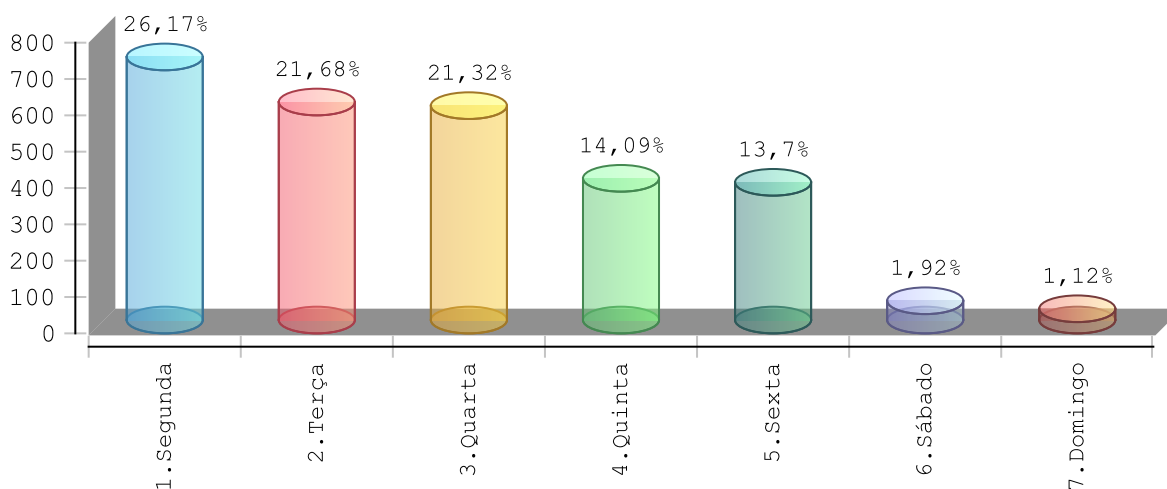


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

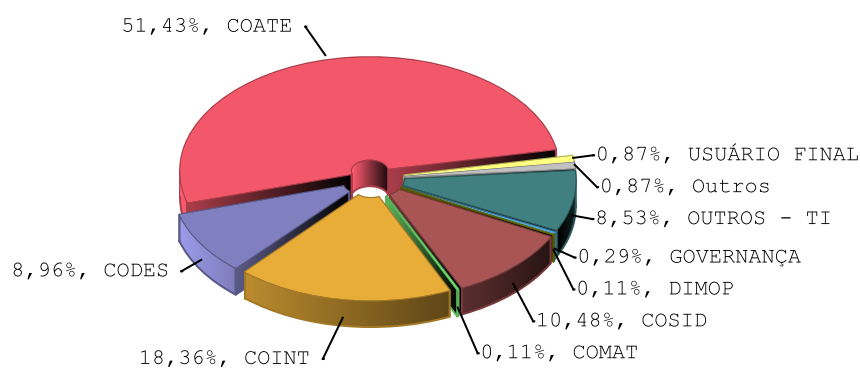


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	
COATE	1423	51,43%	1252	45,25%	91,85%
COINT	508	18,36%	491	17,74%	67,41%
COSID	290	10,48%	238	8,60%	90,34%
CODES	248	8,96%	227	8,20%	92,95%

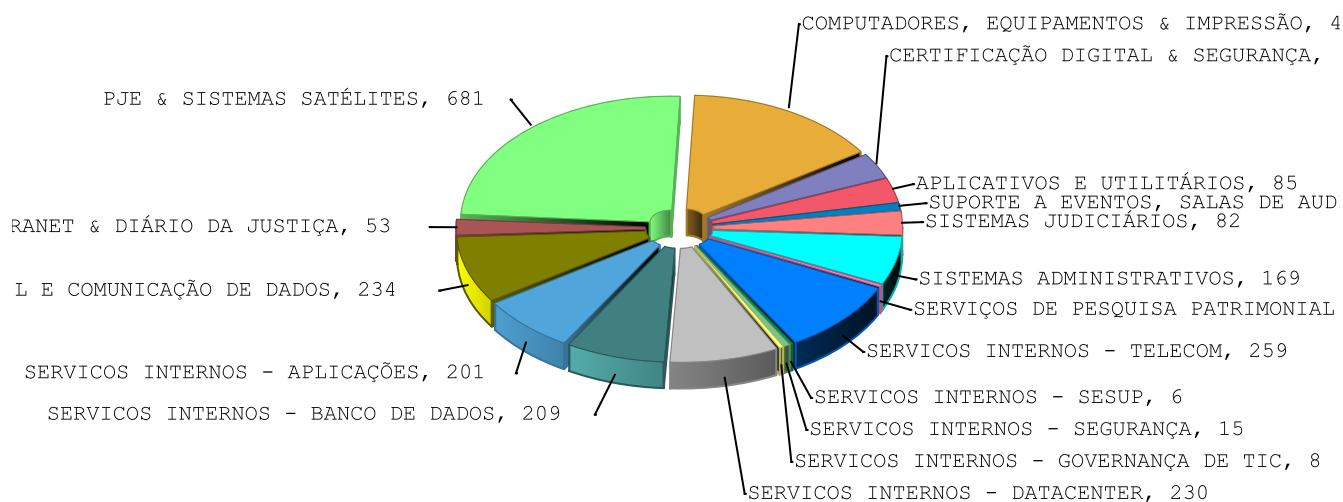
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OUTROS - TI	236	8,53%	236	8,53%	98,73%
OUTROS	24	0,87%	20	0,72%	60,00%
USUÁRIO FINAL	24	0,87%	24	0,87%	91,67%
GOVERNANÇA	8	0,29%	8	0,29%	87,50%
COMAT	3	0,11%	2	0,07%	100,00%
DIMOP	3	0,11%	1	0,04%	0,00%

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

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

9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	681	24,61%	653	95,89%	97,09%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	414	14,96%	291	70,29%	75,95%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	259	9,36%	253	97,68%	98,81%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	234	8,46%	222	94,87%	91,89%
SERVICOS INTERNOS - DATACENTER	230	8,31%	227	98,70%	39,65%

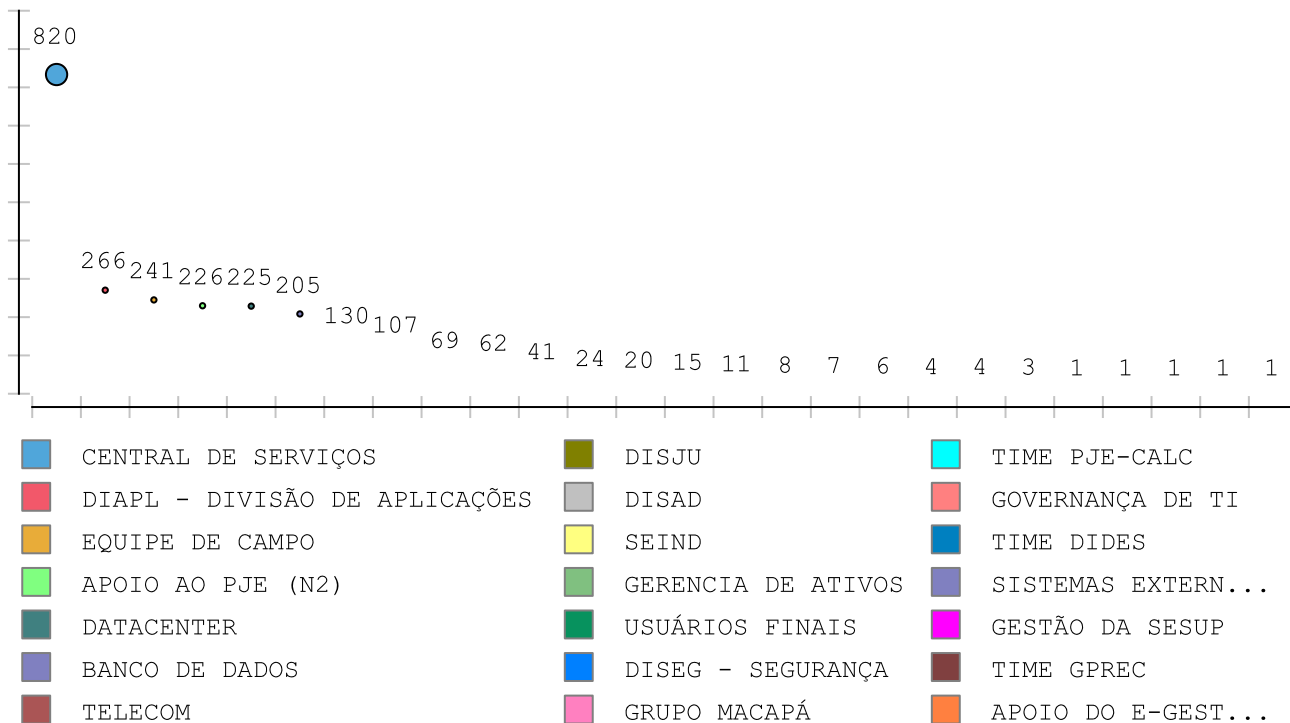
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SERVICOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	209	7,55%	206	98,56%	96,12%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	201	7,26%	192	95,52%	92,19%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	169	6,11%	134	79,29%	95,52%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	89	3,22%	86	96,63%	98,84%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	85	3,07%	75	88,24%	93,33%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	82	2,96%	62	75,61%	70,97%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	53	1,92%	49	92,45%	95,92%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	26	0,94%	17	65,38%	52,94%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	15	0,54%	12	80,00%	58,33%
SERVICOS INTERNOS - GOVERNANÇA DE TIC	8	0,29%	8	100,00%	87,50%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	6	0,22%	6	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE PESQUISA PATRIMONIAL (NUPEI)	6	0,22%	6	100,00%	100,00%

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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

10. GRUPO RESOLVEDOR



GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	875	31,62%	820	93,71%	97,68%
EQUIPE DE CAMPO	337	12,18%	241	71,51%	69,71%
DIAPL - DIVISÃO DE APLICAÇÕES	281	10,16%	266	94,66%	90,98%
DATACENTER	227	8,20%	225	99,12%	39,56%
APOIO AO PJE (N2)	226	8,17%	226	100,00%	99,12%
BANCO DE DADOS	209	7,55%	205	98,09%	96,10%
TELECOM	138	4,99%	130	94,20%	96,92%
DISJU	118	4,26%	107	90,68%	93,46%
DISAD	96	3,47%	69	71,88%	100,00%
SEIND	72	2,60%	62	86,11%	74,19%
GERENCIA DE ATIVOS	46	1,66%	41	89,13%	90,24%
USUÁRIOS FINAIS	24	0,87%	24	100,00%	91,67%
DISEG - SEGURANÇA	23	0,83%	20	86,96%	60,00%
TIME PJE-CALC	18	0,65%	11	61,11%	81,82%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GRUPO MACAPÁ	17	0,61%	15	88,24%	100,00%
TIME DIDES	15	0,54%	7	46,67%	57,14%
GESTÃO DA SESUP	9	0,33%	4	44,44%	50,00%
GOVERNANÇA DE TI	8	0,29%	8	100,00%	87,50%
SISTEMAS EXTERNOS - NUPEI	6	0,22%	6	100,00%	100,00%
TIME GPREC	6	0,22%	4	66,67%	25,00%
SIGEP (N3)	4	0,14%	0	0,00%	-
APOIO DO E-GESTÃO (N2)	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
COMAT - MATERIAL DE EXPEDIENTE OU CONSUMO	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	2	0,07%	1	50,00%	0,00%
ADMINISTRAÇÃO DO ASSYST	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
COEPP	1	0,04%	0	0,00%	-
COMAT - TRATATIVAS DE MATERIAIS PERMANENTES	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
DIGER (CERTIFICADO DIGITAL)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
DIMOP - TELEFONIA	1	0,04%	0	0,00%	-

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

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

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

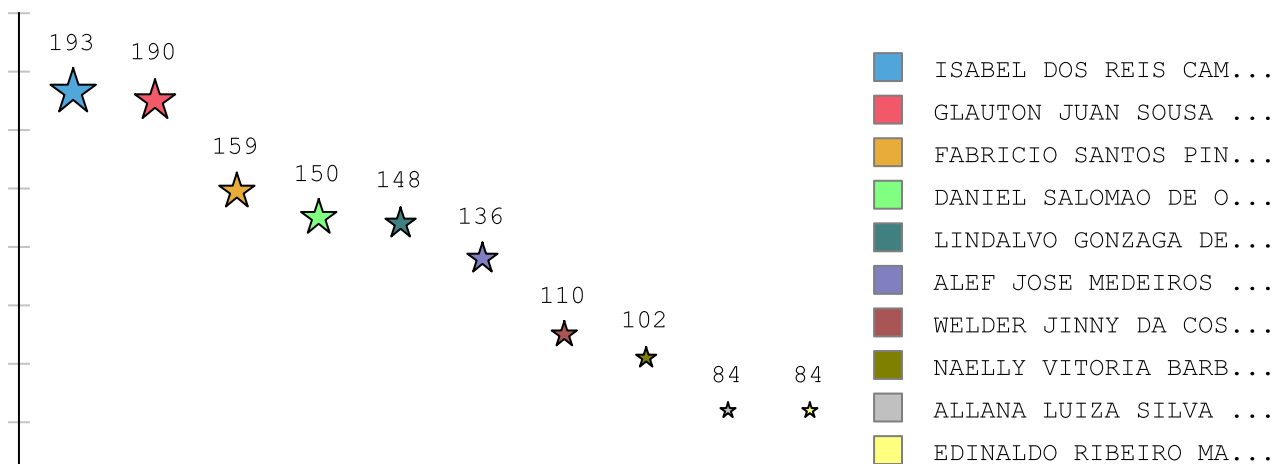
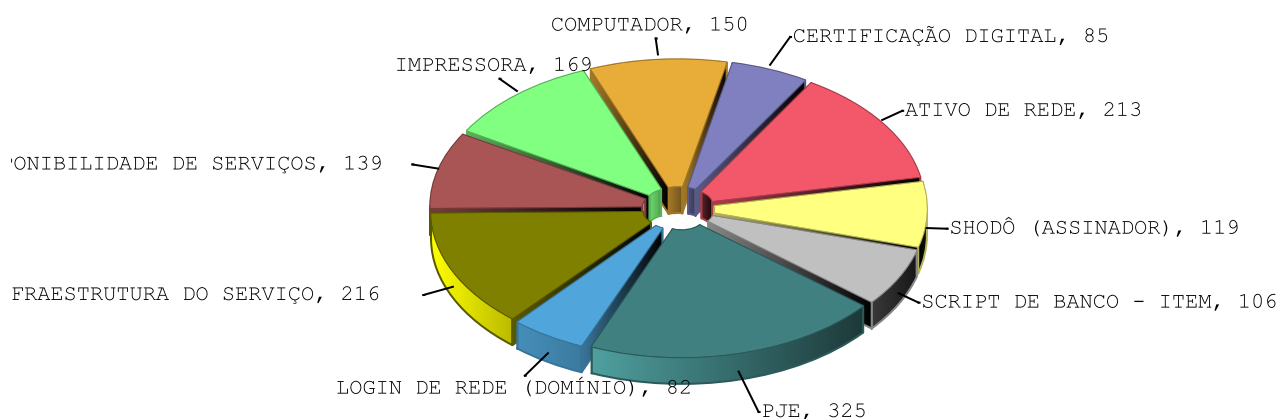


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

12. SERVIÇOS DEMANDADOS



SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	325	11,75%	313	96,31%	97,44%
Problemas no login	78	24,00%	75	96,15%	97,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	49	15,08%	49	100,00%	93,88%
Tarefas de processos	36	11,08%	35	97,22%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	27	8,31%	25	92,59%	96,00%
Configurações e cadastros	23	7,08%	23	100,00%	100,00%
Detalhes do processo	23	7,08%	20	86,96%	95,00%
Outros	16	4,92%	16	100,00%	100,00%
Pauta / Sessão de julgamento	11	3,38%	11	100,00%	100,00%
Remessa	10	3,08%	10	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	9	2,77%	9	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	9	2,77%	8	88,89%	100,00%
Expedientes	5	1,54%	5	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	5	1,54%	4	80,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	5	1,54%	5	100,00%	100,00%
Redistribuição	4	1,23%	4	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	325	11,75%	313	96,31%	97,44%
Central de Mandados	3	0,92%	3	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	2	0,62%	1	50,00%	100,00%
Algo não funciona	2	0,62%	2	100,00%	100,00%
Audiência	2	0,62%	2	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	2	0,62%	2	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	1	0,31%	1	100,00%	0,00%
Criação de Variáveis	1	0,31%	1	100,00%	100,00%
Editor de texto	1	0,31%	1	100,00%	100,00%
Oficial de Justiça	1	0,31%	1	100,00%	100,00%
INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO	216	7,81%	213	98,61%	36,15%
Problema na Infraestrutura do Serviço	216	100,00%	213	98,61%	36,15%
ATIVO DE REDE	213	7,70%	209	98,12%	99,52%
Indisponibilidade de ativo	213	100,00%	209	98,12%	99,52%
IMPRESSORA	169	6,11%	91	53,85%	69,23%
Instalação	80	47,34%	39	48,75%	66,67%
Configuração	42	24,85%	21	50,00%	71,43%
Algo não funciona	25	14,79%	17	68,00%	88,24%
Impressão Falhando	18	10,65%	13	72,22%	46,15%
Não Liga	1	0,59%	0	0,00%	-
Outros	1	0,59%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,59%	0	0,00%	-
Problemas no login	1	0,59%	0	0,00%	-
COMPUTADOR	150	5,42%	128	85,33%	80,47%
Algo não funciona	96	64,00%	82	85,42%	78,05%
Não Liga	24	16,00%	22	91,67%	72,73%
Orientação ao usuário	14	9,33%	12	85,71%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	7	4,67%	4	57,14%	100,00%
Lentidão	7	4,67%	6	85,71%	83,33%
Problemas no login	1	0,67%	1	100,00%	100,00%
Reportar falha na relação de confiança	1	0,67%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	139	5,02%	138	99,28%	98,55%
Incidente no Serviço	139	100,00%	138	99,28%	98,55%
SHODÔ (ASSINADOR)	119	4,30%	119	100,00%	95,80%
Instalação	65	54,62%	65	100,00%	93,85%
Algo não funciona	49	41,18%	49	100,00%	97,96%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	1,68%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	1,68%	2	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	0,84%	1	100,00%	100,00%
SCRIPT DE BANCO - ITEM	106	3,83%	105	99,06%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	106	100,00%	105	99,06%	100,00%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	85	3,07%	82	96,47%	98,78%
Solicitação de Certificado (DIGER)	49	57,65%	49	100,00%	100,00%
Algo não funciona	16	18,82%	15	93,75%	93,33%
Solicitação de TOKEN	12	14,12%	10	83,33%	100,00%
Configuração do computador	4	4,71%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	4,71%	4	100,00%	100,00%
LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	82	2,96%	81	98,78%	97,53%
Problemas no Acesso	50	60,98%	49	98,00%	100,00%
Alterar Senha	18	21,95%	18	100,00%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	10	12,20%	10	100,00%	80,00%
Alterar Lotação de Usuário	3	3,66%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,22%	1	100,00%	100,00%
E-MAIL CORPORATIVO	66	2,39%	63	95,45%	96,83%
Grupos de Email	35	53,03%	35	100,00%	94,29%
Alterar Senha	13	19,70%	11	84,62%	100,00%
Orientação ao Usuário	6	9,09%	6	100,00%	100,00%
Bloqueio/Desbloqueio	5	7,58%	5	100,00%	100,00%
Análise de Email suspeito	2	3,03%	2	100,00%	100,00%
Criar Conta	2	3,03%	2	100,00%	100,00%
Erro	2	3,03%	2	100,00%	100,00%
Gerador de Assinatura Corporativa do TRT8	1	1,52%	0	0,00%	-
SISCONDJ	64	2,31%	63	98,44%	93,65%
Algo não funciona	62	96,88%	61	98,39%	93,44%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SISCONDJ	64	2,31%	63	98,44%	93,65%
Indisponibilidade	2	3,13%	2	100,00%	100,00%
PJE - PUBLICO EXTERNO	54	1,95%	48	88,89%	100,00%
Problemas no login	16	29,63%	16	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	15	27,78%	14	93,33%	100,00%
Configuração e cadastros	7	12,96%	6	85,71%	100,00%
Indisponibilidade	4	7,41%	2	50,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	4	7,41%	4	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	2	3,70%	0	0,00%	-
Detalhes do processo	2	3,70%	2	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	2	3,70%	2	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	1,85%	1	100,00%	100,00%
BANCO DE DADOS	47	1,70%	47	100,00%	82,98%
Indisponibilidade	47	100,00%	47	100,00%	82,98%
MONITORAMENTO LINKS	46	1,66%	44	95,65%	95,45%
Comunicação Status Link	46	100,00%	44	95,65%	95,45%
SIGEP ONLINE	44	1,59%	36	81,82%	94,44%
Erro de sistema	14	31,82%	11	78,57%	90,91%
Problemas no Login	14	31,82%	13	92,86%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	7	15,91%	5	71,43%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	6,82%	1	33,33%	100,00%
Algo não funciona	2	4,55%	2	100,00%	50,00%
Não Liga	2	4,55%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	2,27%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR)	42	1,52%	36	85,71%	97,22%
Instalação	34	80,95%	29	85,29%	100,00%
Algo não funciona	6	14,29%	5	83,33%	80,00%
Outros	1	2,38%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	2,38%	1	100,00%	100,00%
SGRH	32	1,16%	23	71,88%	100,00%
Erro de sistema	25	78,13%	19	76,00%	100,00%
Problemas no Login	4	12,50%	2	50,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
SGRH	32	1,16%	23	71,88%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	6,25%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	31	1,12%	30	96,77%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	31	100,00%	30	96,77%	100,00%
CONTAINER	26	0,94%	26	100,00%	84,62%
Configuração ou Ajuste	23	88,46%	23	100,00%	82,61%
Erro	3	11,54%	3	100,00%	100,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	26	0,94%	23	88,46%	100,00%
Solicitação de Periféricos	18	69,23%	16	88,89%	100,00%
Solicitação de Notebook	3	11,54%	3	100,00%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	2	7,69%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	3,85%	0	0,00%	-
Solicitação de Monitor	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE DRIVE	25	0,90%	24	96,00%	91,67%
Concessão e Revogação de Acesso	13	52,00%	12	92,31%	91,67%
Indisponibilidade	5	20,00%	5	100,00%	100,00%
Alteração de Configuração	4	16,00%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	1	4,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	4,00%	1	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	1	4,00%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	24	0,87%	21	87,50%	100,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	9	37,50%	6	66,67%	100,00%
Algo não funciona	6	25,00%	6	100,00%	100,00%
Solicitar Exclusão de Conteúdo ou Arquivo no Portal	4	16,67%	4	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	3	12,50%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	2	8,33%	2	100,00%	100,00%
INTERNET	23	0,83%	23	100,00%	73,91%
Indisponibilidade	7	30,43%	7	100,00%	71,43%
Bloqueio de Sites Externos	4	17,39%	4	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INTERNET	23	0,83%	23	100,00%	73,91%
Erro na página	4	17,39%	4	100,00%	100,00%
Lentidão	3	13,04%	3	100,00%	33,33%
Algo não funciona	2	8,70%	2	100,00%	50,00%
Bloqueio de Usuário	1	4,35%	1	100,00%	0,00%
Liberação de Sites Externos	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
PROAD	23	0,83%	17	73,91%	100,00%
Erro de sistema	6	26,09%	2	33,33%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	21,74%	5	100,00%	100,00%
Problemas no Login	4	17,39%	4	100,00%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	3	13,04%	3	100,00%	100,00%
Erro ao subir documentos	2	8,70%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	8,70%	1	50,00%	100,00%
Erro ao assinar documentos	1	4,35%	1	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	22	0,80%	19	86,36%	63,16%
Algo não funciona	12	54,55%	12	100,00%	41,67%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	27,27%	5	83,33%	100,00%
Indisponibilidade	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	4,55%	0	0,00%	-
Problemas no Acesso	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	4,55%	0	0,00%	-
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	20	0,72%	11	55,00%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	8	40,00%	6	75,00%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	7	35,00%	2	28,57%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	3	15,00%	1	33,33%	100,00%
Algo não funciona	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Scanner	1	5,00%	1	100,00%	100,00%
CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO	18	0,65%	18	100,00%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	18	100,00%	18	100,00%	100,00%
PJE MÍDIAS	17	0,61%	17	100,00%	94,12%
Instalação	10	58,82%	10	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE MÍDIAS	17	0,61%	17	100,00%	94,12%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	35,29%	6	100,00%	83,33%
Algo não funciona	1	5,88%	1	100,00%	100,00%
ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS	16	0,58%	12	75,00%	33,33%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	16	100,00%	12	75,00%	33,33%
MONITOR	16	0,58%	13	81,25%	53,85%
Falha na Imagem	8	50,00%	6	75,00%	66,67%
Não Liga	3	18,75%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	12,50%	2	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	2	12,50%	1	50,00%	0,00%
Problemas no login	1	6,25%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	16	0,58%	11	68,75%	81,82%
Dúvidas e Sugestões	9	56,25%	4	44,44%	75,00%
Sistema com erro	5	31,25%	5	100,00%	100,00%
Instalação	2	12,50%	2	100,00%	50,00%
ROBÔ GAEL	15	0,54%	14	93,33%	100,00%
Instalação	11	73,33%	11	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	26,67%	3	75,00%	100,00%
OUTROS DISPOSITIVOS	14	0,51%	10	71,43%	40,00%
Algo não funciona	13	92,86%	9	69,23%	44,44%
Orientação ao usuário	1	7,14%	1	100,00%	0,00%
ADOBE READER DC	13	0,47%	12	92,31%	91,67%
Algo não funciona	13	100,00%	12	92,31%	91,67%
MALOTE DIGITAL	13	0,47%	13	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	10	76,92%	10	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	15,38%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	7,69%	1	100,00%	100,00%
FOLHAWEB	12	0,43%	10	83,33%	100,00%
Erro de sistema	12	100,00%	10	83,33%	100,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	12	0,43%	12	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	50,00%	6	100,00%	100,00%
Instalação	4	33,33%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	16,67%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OUTROS	12	0,43%	12	100,00%	75,00%
Instalação	8	66,67%	8	100,00%	75,00%
Algo não funciona	3	25,00%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao usuário	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	12	0,43%	11	91,67%	90,91%
Erro	8	66,67%	7	87,50%	100,00%
Configuração	2	16,67%	2	100,00%	100,00%
Deploy/Publicação de Sistemas	2	16,67%	2	100,00%	50,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	12	0,43%	5	41,67%	40,00%
Configuração	11	91,67%	4	36,36%	25,00%
Não Liga	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
ZOOM	12	0,43%	8	66,67%	100,00%
Algo não funciona	6	50,00%	4	66,67%	100,00%
Solicitar licença Enterprise	3	25,00%	2	66,67%	100,00%
Orientação ao usuário	2	16,67%	1	50,00%	100,00%
Instalação	1	8,33%	1	100,00%	100,00%
ACESSO À REDE	11	0,40%	10	90,91%	70,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	11	100,00%	10	90,91%	70,00%
ACTIVE DIRECTORY	10	0,36%	10	100,00%	50,00%
Configuração	7	70,00%	7	100,00%	28,57%
Criar, Alterar e Excluir Unidade Organizacionais	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	10	0,36%	9	90,00%	88,89%
Orientação ao Usuário	8	80,00%	7	87,50%	85,71%
Indisponibilidade	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
AUD	9	0,33%	9	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	33,33%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	9	0,33%	9	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	7	77,78%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	22,22%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
HORUS	9	0,33%	5	55,56%	40,00%
Solicitação de Acesso	5	55,56%	1	20,00%	0,00%
Algo não funciona	2	22,22%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	22,22%	2	100,00%	50,00%
MOZILLA FIREFOX	9	0,33%	7	77,78%	100,00%
Instalação	5	55,56%	4	80,00%	100,00%
Algo não funciona	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	22,22%	1	50,00%	100,00%
TOL	9	0,33%	8	88,89%	100,00%
Permissão de Acesso	4	44,44%	3	75,00%	100,00%
Erro	2	22,22%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	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%
AJ-JT	8	0,29%	8	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	75,00%	6	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	25,00%	2	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	8	0,29%	6	75,00%	100,00%
Erro de sistema	5	62,50%	4	80,00%	100,00%
Problemas no Login	3	37,50%	2	66,67%	100,00%
STRATEGIC ADVISER (S.A)	8	0,29%	8	100,00%	87,50%
Alterar nome do Projeto	7	87,50%	7	100,00%	100,00%
Outros	1	12,50%	1	100,00%	0,00%
EVENTOS INTERNOS	7	0,25%	4	57,14%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	7	100,00%	4	57,14%	100,00%
GPPEC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	7	0,25%	5	71,43%	40,00%
Indisponibilidade	4	57,14%	4	100,00%	25,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	14,29%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	14,29%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	1	14,29%	0	0,00%	-
ANALISE SOBRE ACESSO OU PERFORMANCE	6	0,22%	5	83,33%	100,00%
Análise ou Solução de Problemas de Acesso e Performance	6	100,00%	5	83,33%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CLASSIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	6	0,22%	6	100,00%	83,33%
Solicitar Classificação de Equipamento	6	100,00%	6	100,00%	83,33%
CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	6	0,22%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	83,33%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
E-CARTA	6	0,22%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	6	100,00%	6	100,00%	100,00%
FIREWALL	6	0,22%	3	50,00%	66,67%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	2	33,33%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Analisar logs	1	16,67%	0	0,00%	-
Configuração do computador	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	16,67%	0	0,00%	-
JT SIGEP	6	0,22%	3	50,00%	100,00%
Erro de sistema	4	66,67%	2	50,00%	100,00%
Problemas no Login	1	16,67%	0	0,00%	-
Sistema fora do ar	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	6	0,22%	6	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	83,33%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
ASSYST	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório da Central de Serviços	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	2	40,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
DEJT	5	0,18%	5	100,00%	80,00%
Algo não funciona	3	60,00%	3	100,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
DEJT	5	0,18%	5	100,00%	80,00%
Instalação/Atualização	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	60,00%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
SHODO (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	5	0,18%	5	100,00%	100,00%
Algo não funciona	5	100,00%	5	100,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	4	0,14%	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%
GARIMPO	4	0,14%	4	100,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Problemas de acesso	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	4	0,14%	0	0,00%	-
Algo não funciona	2	50,00%	0	0,00%	-
Orientação ao Usuário	2	50,00%	0	0,00%	-
GEST	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Problemas no Login	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
MONITORAMENTO ZABBIX	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Alterar Serviço ou Servidor no Monitoramento	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	4	0,14%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	100,00%
SCMP	4	0,14%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	25,00%	0	0,00%	-
Sistema fora do ar	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	4	0,14%	2	50,00%	100,00%
Instalação	4	100,00%	2	50,00%	100,00%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Atualização do Servidor de Antivírus	2	66,67%	2	100,00%	50,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Reportar Incidentes Diversos	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
AUTOCCLE	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
CAIXA ECONÔMICA (MÓDULO BANCÁRIO)	3	0,11%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	2	66,67%	100,00%
CLONAGEM DE COMPUTADOR	3	0,11%	2	66,67%	0,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Não Liga	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Solicitar Classificação de Equipamento	1	33,33%	0	0,00%	-
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	3	0,11%	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%
EV (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - PÚBLICO EXTERNO	3	0,11%	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%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Alterar Regra	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Analisar logs	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
Reportar Incidentes Diversos	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE MEET	3	0,11%	3	100,00%	33,33%
Orientação ao Usuário	3	100,00%	3	100,00%	33,33%
MENTORH	3	0,11%	0	0,00%	-
Acesso de Consulta ao MENTORH	3	100,00%	0	0,00%	-
MICROSOFT OFFICE	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Instalação	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
NOTEBOOK	3	0,11%	2	66,67%	100,00%
Algo não funciona	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Não Liga	1	33,33%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
OPENOFFICE	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
PESQUISA IMOBILIÁRIA - Solicitação de Busca de Registro de Imóveis	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
PLSA	3	0,11%	3	100,00%	33,33%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	100,00%	3	100,00%	33,33%
REDE SEM FIO CORPORATIVA	3	0,11%	1	33,33%	100,00%
Comunicar problema com a rede sem fio corporativa	2	66,67%	1	50,00%	100,00%
Liberar acesso de rede sem fio para eventos ou cursos	1	33,33%	0	0,00%	-
RENAJUD	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
RENAJUD - Cadastramento de Servidor	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SIGS	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Configurar perfil de acesso	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
STD	3	0,11%	2	66,67%	50,00%
Algo não funciona	3	100,00%	2	66,67%	50,00%
STORAGE (NUVEM)	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Exclusão de volumes de dados	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Configuração	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
TEAMVIEWER	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Instalação	3	100,00%	3	100,00%	66,67%
VIRTUALIZAÇÃO (NUVEM)	3	0,11%	3	100,00%	66,67%
Criação de máquina virtual	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Exclusão de máquina virtual	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
VPN	3	0,11%	3	100,00%	100,00%
Algo Não Funciona	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
ARISP	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	50,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS	2	0,07%	0	0,00%	-
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Turmas	2	100,00%	0	0,00%	-
CONECTIVIDADE SOCIAL	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	50,00%	0	0,00%	-
EREMESSA	2	0,07%	2	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Solicitar baixa de arquivos do E-Remessa	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
IDPJ	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Erro de sistema	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
INCIDENTE_SEGURANÇA	2	0,07%	2	100,00%	0,00%
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	2	100,00%	2	100,00%	0,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	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%
MED-ODONTO	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
RELATORIO TECNICO - DATACENTER	2	0,07%	2	100,00%	100,00%
RELATÓRIOS DIVERSOS	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE COMPUTADOR EM GARANTIA	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
SGM (SISTEMA DE GESTÃO DE MAGISTRADO)	2	0,07%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
TPA	2	0,07%	2	100,00%	50,00%
Erro de sistema	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	2	0,07%	0	0,00%	-
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	2	100,00%	0	0,00%	-
ANTIVÍRUS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
BANEX	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DATAJUD	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Informar inconsistência	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DNS INTERNO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EGESTÃO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Informar inconsistência	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
EVENTOS EXTERNOS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Externos	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FROTA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GEPLANS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE ATIVOS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de dados	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/PAM)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MAGISTRATUS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MGP (MÓDULO DE GESTÃO DE PASSIVOS)	1	0,04%	0	0,00%	-
Erro de sistema	1	100,00%	0	0,00%	-
MICROSOFT EDGE (NAVEGADOR)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	1	0,04%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
PJECOR	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPARO DE MONITOR EM GARANTIA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	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%	-

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
ROBÔ LEÃO	1	0,04%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
ROBÔ PACO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE NUVEM	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
OUTROS	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL LINUX	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SITE DO PAS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Site do PAS - Atualização de Versão	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
STORAGE (ON-PREMISE)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Configuração	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
SUBSTITUIÇÃO DE NOTEBOOKS	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Agendar Substituição de Notebook	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
TROCA DE COMPUTADOR SEM GARANTIA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitar troca de computador SEM Garantia	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TROCA DE IMPRESSORA SEM GARANTIA	1	0,04%	0	0,00%	-
Solicitar troca de impressora SEM Garantia	1	100,00%	0	0,00%	-
WHATSAPP BUSINESS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

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

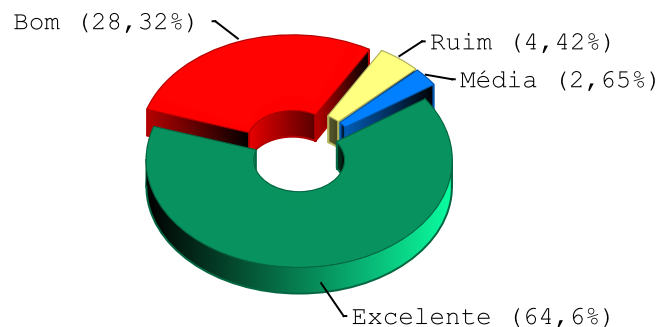
■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o PDTIC 2023-2024

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	2810
PESQUISAS RESPONDIDAS	113
%	4,02%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	73
Bom	32
Média	3
Ruim	5



14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
95236	CLARICE SILVA CARVALHO	09/01/24	INTERNET	BOM	.
95227	FABIO HENRIQUE DA SILVA PIRES	09/01/24	SHODÔ (ASSINADOR)	EXCELENTE	Atendimento , eficiente, perfeito..
S105278	NATALIA EDWIRGES OLIVEIRA E SILVA	09/01/24	GOOGLE DRIVE	EXCELENTE	Atendimento rápido e eficiente
95555	NORTON YAN DA SILVA SUSSUARANA	12/01/24	SHODÔ (ASSINADOR)	EXCELENTE	A servidora Simonne Callegario foi supimpa na resolução do problema!!
95733	IGOR PARENTE DE ARAUJO	16/01/24	COMPUTADOR	EXCELENTE	Muito obrigado pelo trabalho, pessoal!
95832	JOSE ANTONIO ALVES DE MELO	17/01/24	PJE	BOM	Acesso recuperado com a lembrança da senha antiga.
95970	JORGE LUIZ PIACENTE DA SILVA	22/01/24	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Sempre prestativo e resolvido o problema com extrema urgência. Gratidão.
S106169	RUAN GABRIEL ARAUJO FERREIRA	23/01/24	AUD	EXCELENTE	Excelente atendimento
96282	MARIA AMELIA FERREIRA LOPES	26/01/24	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	o Servidor Helder é muito educado e solucionou o problema de forma rápida e certa
S106581	CLEBER ALVES DE OLIVEIRA	26/01/24	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Atendimento imediato .

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
96517	FERNANDO ANTONIO PALHETA DAS NEVES	30/01/24	PJE	EXCELENTE	rapidez e eficiente