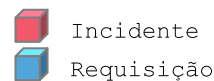
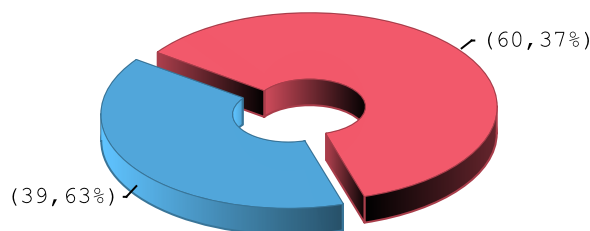
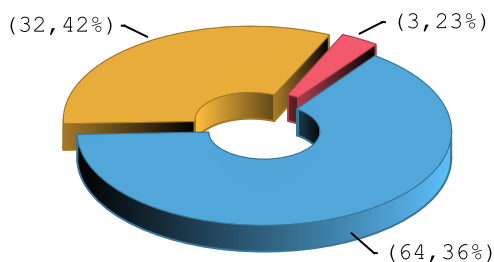


**CENTRAL DE SERVIÇOS DO TRT8**  
RELATÓRIO POR ÁREA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

**DATA INICIAL:** 1 DE JULHO DE 2024

**DATA FINAL:** 31 DE JULHO DE 2024

**1. VOLUME DE CHAMADOS**



**2. INDICADORES**

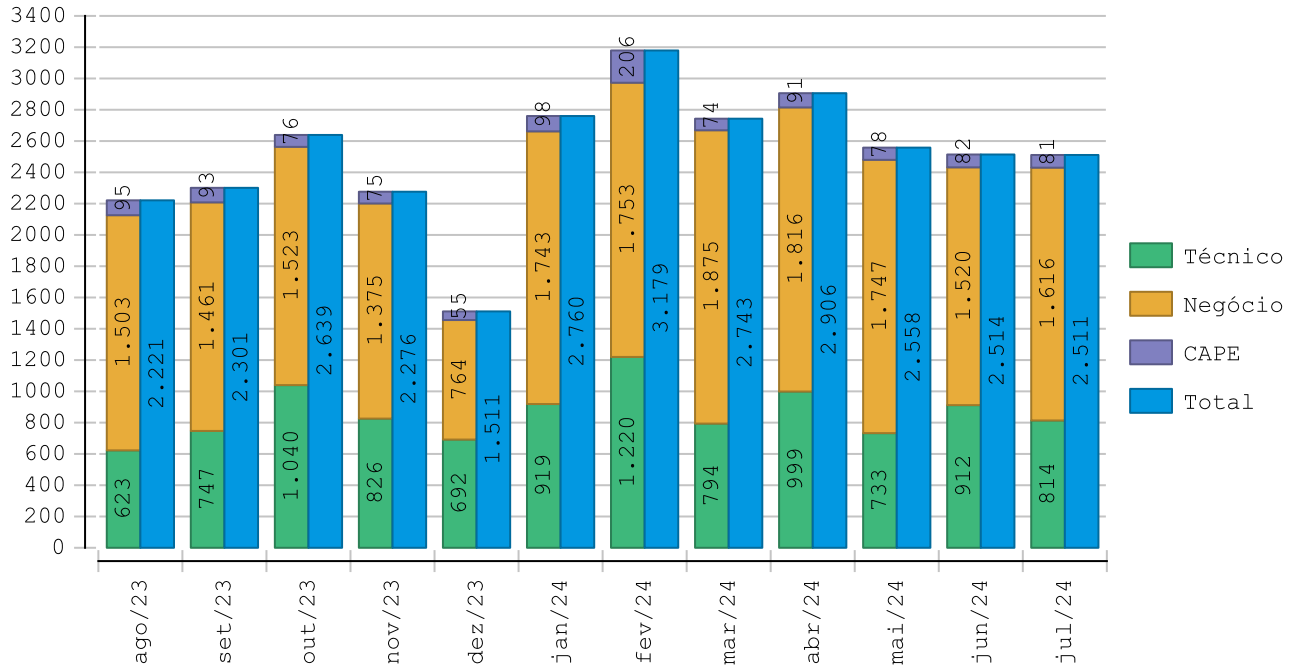
DESCRIÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
TOTAL DE CHAMADOS	2511	100,00%	2320	92,39%	84,05%
NEGÓCIO	1616	64,36%	1504	93,07%	92,75%
INCIDENTE	879	54,39%	807	91,81%	92,32%
REQUISIÇÃO	737	45,61%	697	94,57%	93,26%
TÉCNICO	814	32,42%	747	91,77%	66,13%
INCIDENTE	594	72,97%	537	90,40%	56,61%
REQUISIÇÃO	220	27,03%	210	95,45%	90,48%
CAPE	81	3,23%	69	85,19%	88,41%
INCIDENTE	43	53,09%	37	86,05%	86,49%
REQUISIÇÃO	38	46,91%	32	84,21%	90,63%

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

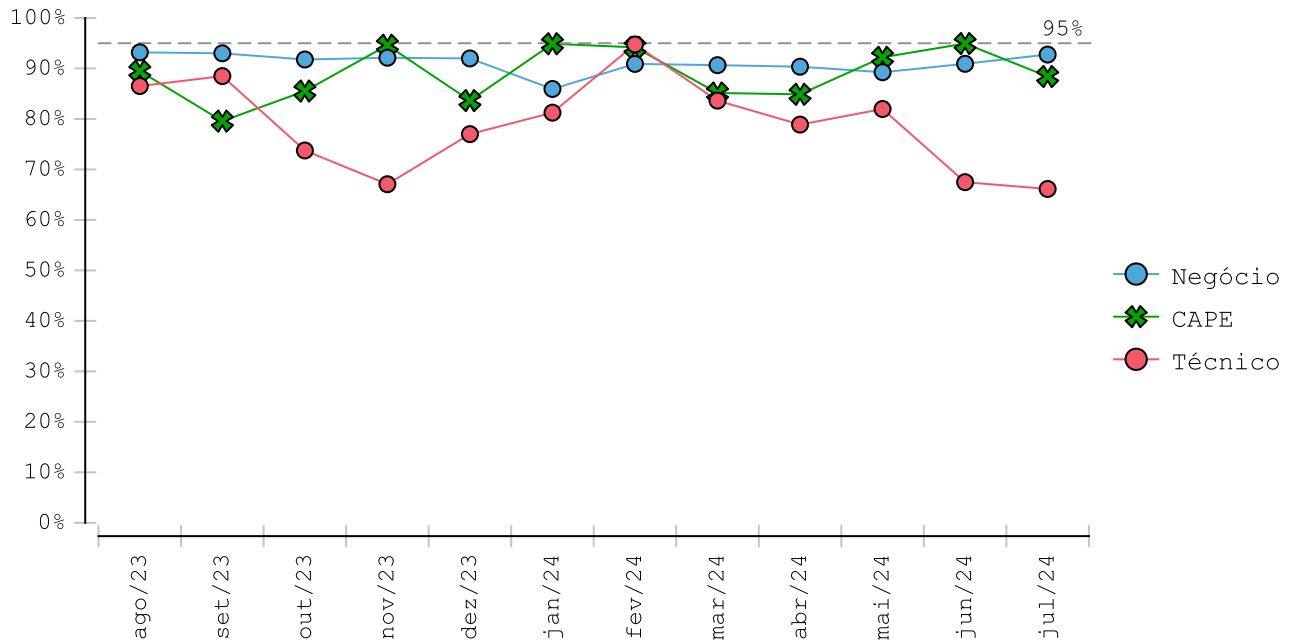
■ Atendimento de SLA em NÃO conformidade com o [PDTIC 2023-2024](#)

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

**3. HISTÓRICO DE CHAMADOS**

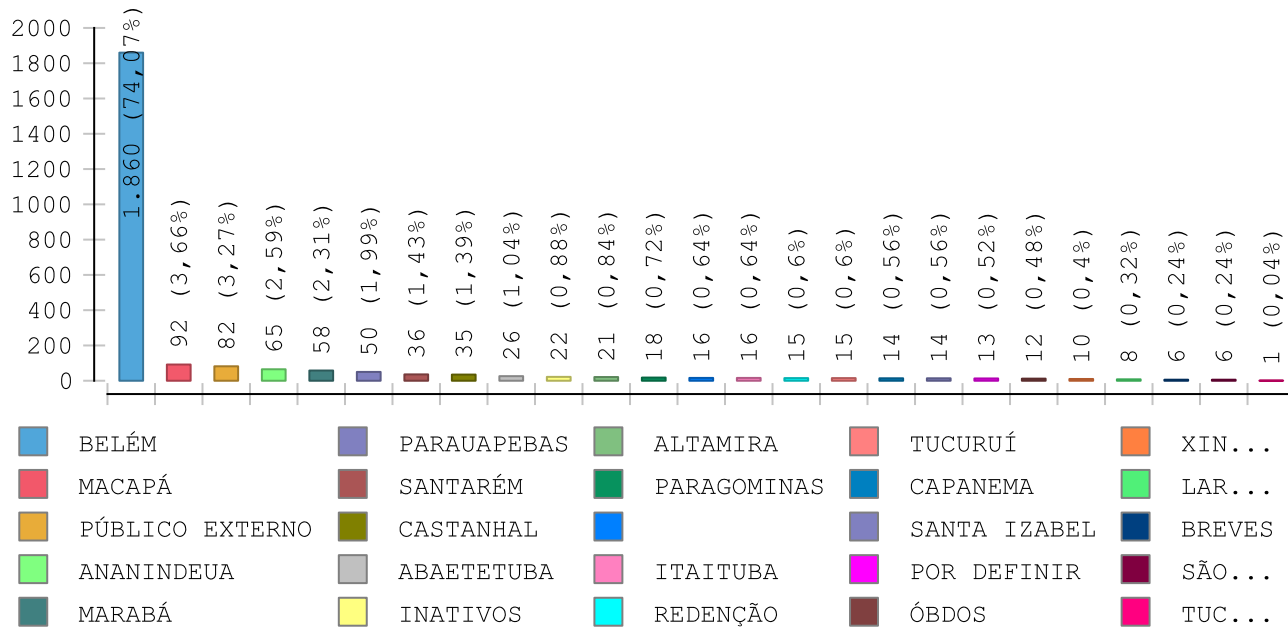


**4. HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE ANS**

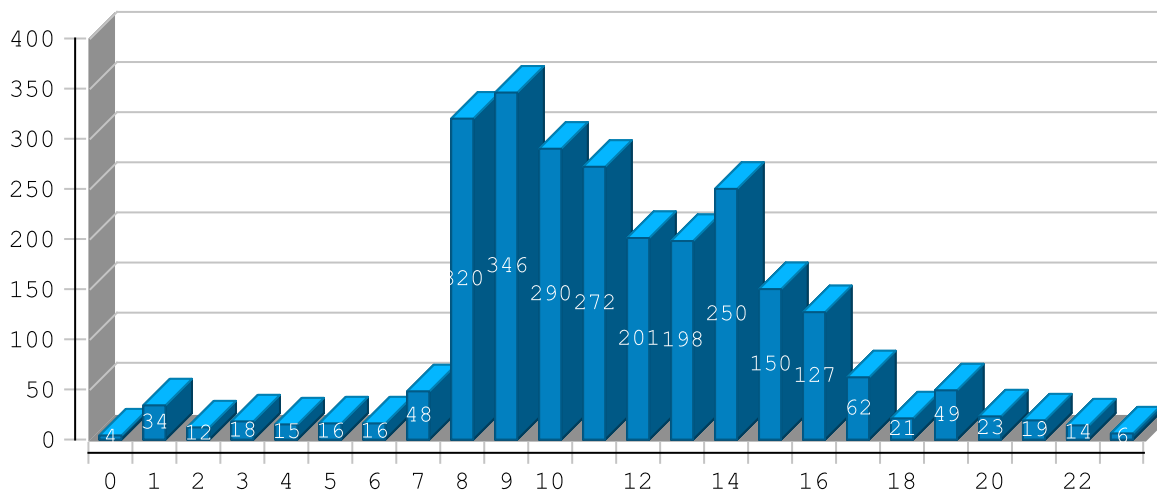


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

5. CHAMADOS POR LOCALIDADE

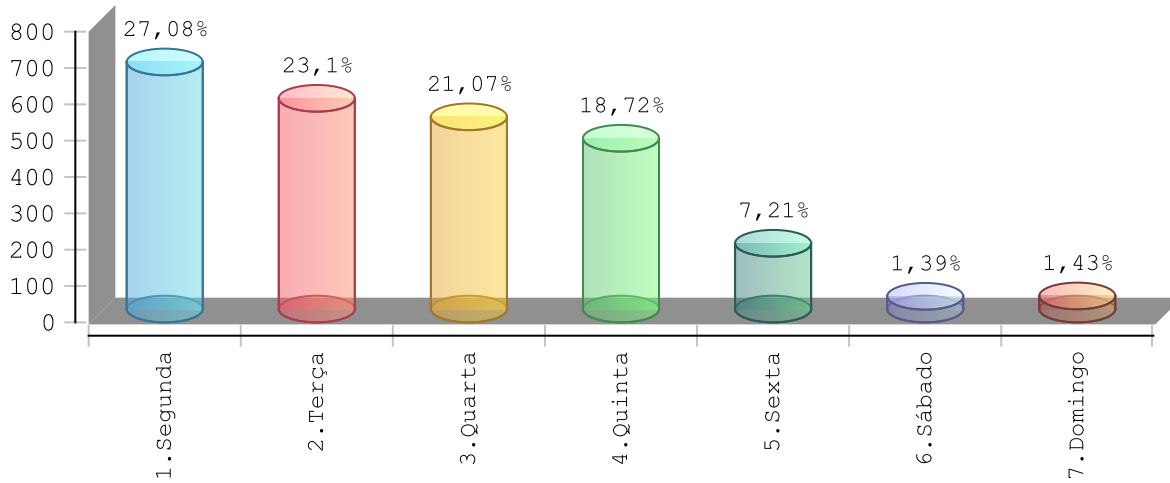


6. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR HORÁRIO

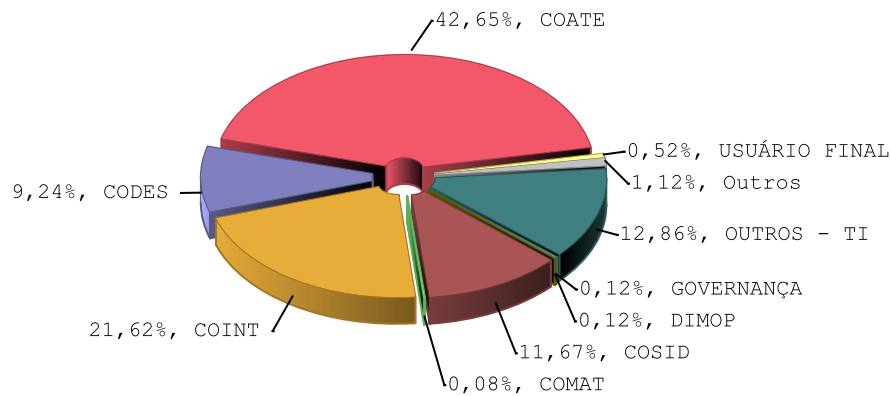


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

7. QUANTIDADE DE CHAMADOS POR DIA



8. VOLUMETRIA POR COORDENAÇÃO/SEÇÃO



COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	
COATE	1071	42,65%	1003	39,94%	93,72%
COINT	543	21,62%	486	19,35%	52,67%
OUTROS - TI	323	12,86%	323	12,86%	99,38%
COSID	293	11,67%	254	10,12%	87,40%

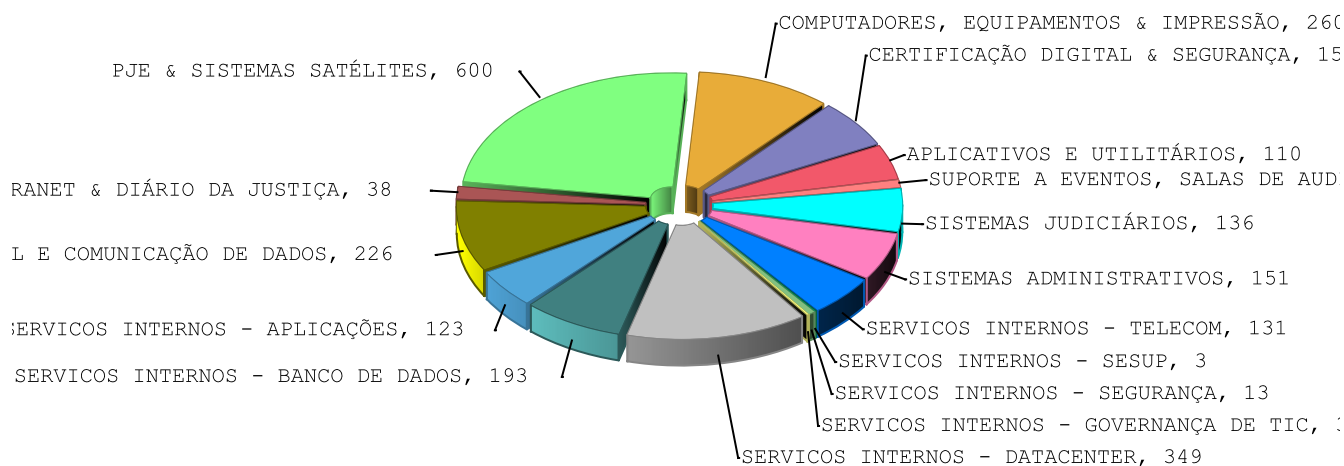
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

COORDENAÇÃO/SEÇÃO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CODES	232	9,24%	213	8,48%	81,69%
OUTROS	28	1,12%	21	0,84%	80,95%
USUÁRIO FINAL	13	0,52%	12	0,48%	100,00%
DIMOP	3	0,12%	3	0,12%	100,00%
GOVERNANÇA	3	0,12%	3	0,12%	100,00%
COMAT	2	0,08%	2	0,08%	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

### 9. VOLUMETRIA POR CATEGORIA



CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE & SISTEMAS SATÉLITES	600	23,89%	568	94,67%	93,84%
SERVIÇOS INTERNOS - DATACENTER	349	13,90%	305	87,39%	38,03%
COMPUTADORES, EQUIPAMENTOS & IMPRESSÃO	260	10,35%	229	88,08%	92,58%
REDES, DRIVE H, E-MAIL E COMUNICAÇÃO DE DADOS	226	9,00%	216	95,58%	87,04%
SERVIÇOS INTERNOS - BANCO DE DADOS	193	7,69%	188	97,41%	84,57%

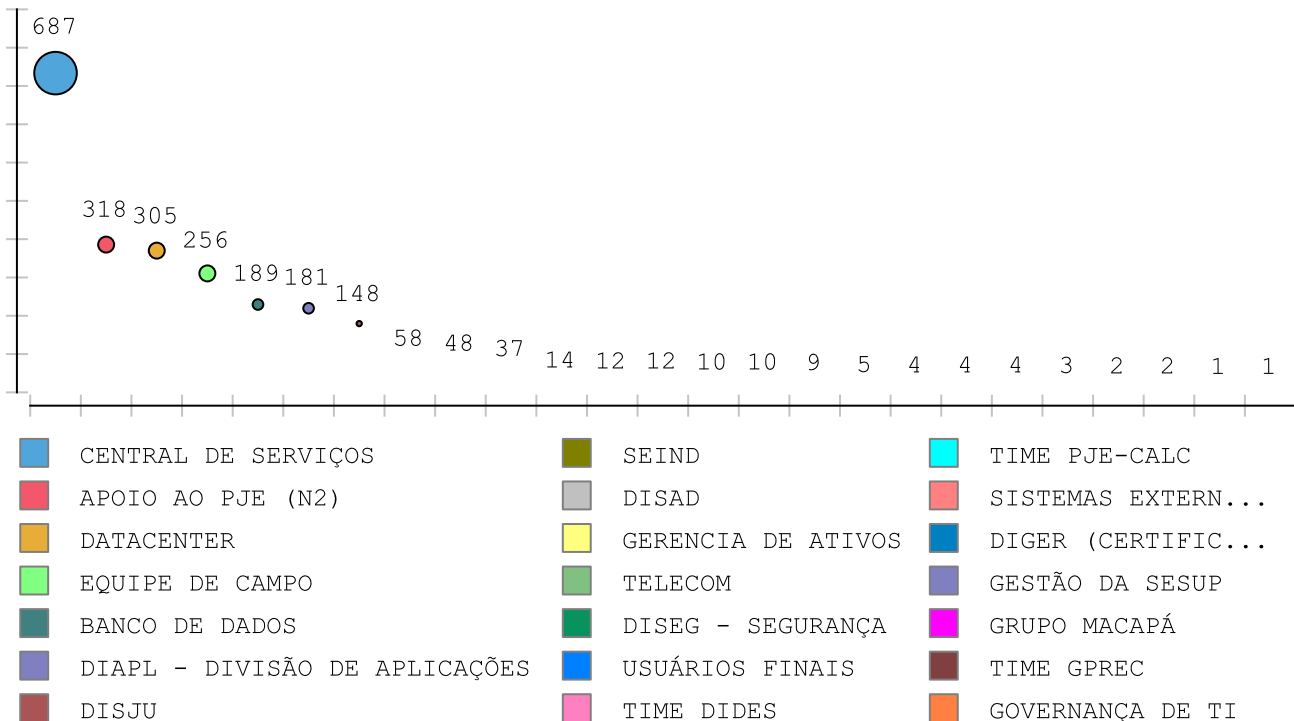
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CATEGORIA	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CERTIFICAÇÃO DIGITAL & SEGURANÇA	152	6,05%	150	98,68%	98,67%
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	151	6,01%	133	88,08%	91,73%
SISTEMAS JUDICIÁRIOS	136	5,42%	120	88,24%	89,17%
SERVICOS INTERNOS - TELECOM	131	5,22%	129	98,47%	89,15%
SERVICOS INTERNOS - APLICAÇÕES	123	4,90%	110	89,43%	83,64%
APLICATIVOS E UTILITÁRIOS	110	4,38%	106	96,36%	91,51%
PORTAL TRT8, INTRANET & DIÁRIO DA JUSTIÇA	38	1,51%	37	97,37%	97,30%
SUPORTE A EVENTOS, SALAS DE AUDIÊNCIAS E SESSÕES	23	0,92%	16	69,57%	93,75%
SERVICOS INTERNOS - SEGURANÇA	13	0,52%	7	53,85%	57,14%
SERVICOS INTERNOS - GOVERNANÇA DE TIC	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
SERVICOS INTERNOS - SESUP	3	0,12%	3	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

### 10. GRUPO RESOLVEDOR



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

GRUPO RESOLVEDOR	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
CENTRAL DE SERVIÇOS	722	28,75%	687	95,15%	95,34%
DATACENTER	349	13,90%	305	87,39%	38,03%
APOIO AO PJE (N2)	318	12,66%	318	100,00%	99,69%
EQUIPE DE CAMPO	273	10,87%	256	93,77%	92,58%
BANCO DE DADOS	194	7,73%	189	97,42%	84,66%
DIAPL - DIVISÃO DE APLICAÇÕES	194	7,73%	181	93,30%	77,35%
DISJU	174	6,93%	148	85,06%	86,49%
SEIND	61	2,43%	58	95,08%	89,66%
DISAD	56	2,23%	48	85,71%	87,50%
GERENCIA DE ATIVOS	44	1,75%	37	84,09%	94,59%
TIME PJE-CALC	22	0,88%	10	45,45%	50,00%
DISEG - SEGURANÇA	19	0,76%	12	63,16%	75,00%
TELECOM	18	0,72%	14	77,78%	35,71%
USUÁRIOS FINAIS	13	0,52%	12	92,31%	100,00%
TIME DIDES	12	0,48%	10	83,33%	60,00%
SISTEMAS EXTERNOS - NUAPP	9	0,36%	9	100,00%	88,89%
GRUPO MACAPÁ	7	0,28%	4	57,14%	100,00%
GESTÃO DA SESUP	6	0,24%	4	66,67%	75,00%
DIGER (CERTIFICADO DIGITAL)	5	0,20%	5	100,00%	80,00%
TIME GPREC	4	0,16%	4	100,00%	75,00%
GOVERNANÇA DE TI	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
COMAT - SCMP	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
DIMOP - ELÉTRICA	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
SIGEP (N3)	2	0,08%	0	0,00%	-
ADMINISTRAÇÃO DO ASSYST	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
DIMOP - ZELADORIA	1	0,04%	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

11. USUÁRIO RESOLVEDOR

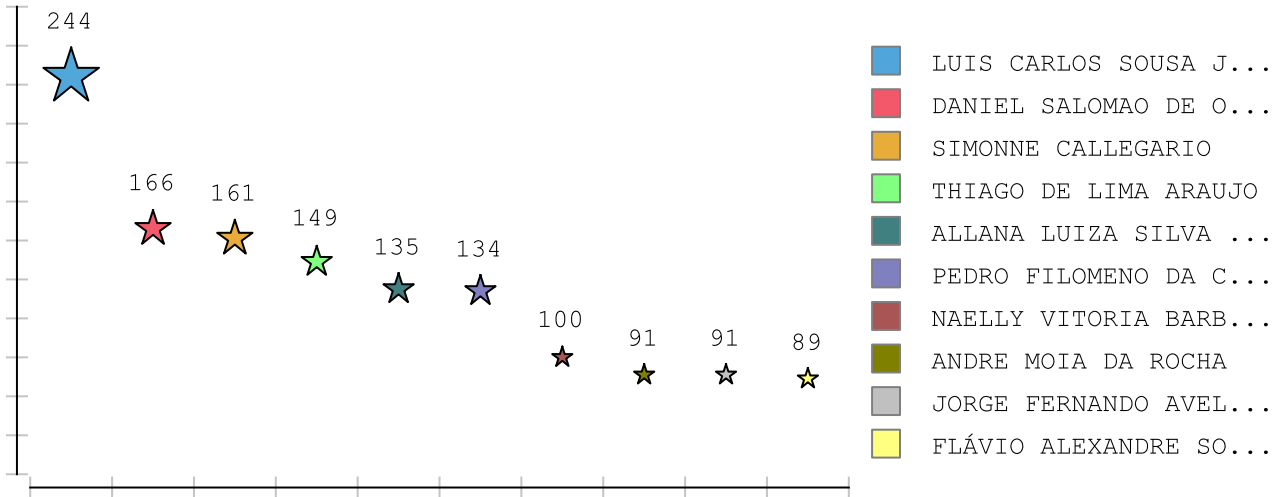
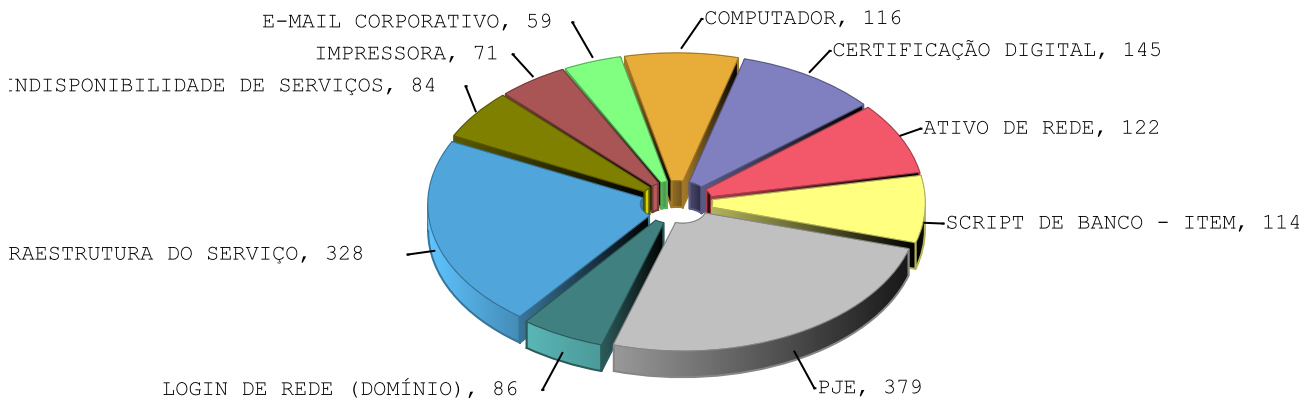


Gráfico do TOP 10 Usuários Resolvedores

12. SERVIÇOS DEMANDADOS





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
PJE	379	15,09%	360	94,99%	94,44%
Remessa	55	14,51%	50	90,91%	100,00%
Problemas no login	46	12,14%	44	95,65%	90,91%
Detalhes do processo	45	11,87%	44	97,78%	86,36%
Acesso (usuário novo ou perfil)	40	10,55%	40	100,00%	100,00%
Tarefas de processos	38	10,03%	35	92,11%	97,14%
Outros	32	8,44%	30	93,75%	93,33%
Problemas com configurações e cadastros	26	6,86%	25	96,15%	100,00%
Configurações e cadastros	19	5,01%	19	100,00%	94,74%
Indisponibilidade	12	3,17%	11	91,67%	81,82%
Pauta / Sessão de julgamento	11	2,90%	9	81,82%	88,89%
Expedientes	10	2,64%	10	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	9	2,37%	9	100,00%	88,89%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	8	2,11%	7	87,50%	100,00%
Audiência	6	1,58%	5	83,33%	80,00%
Algo não funciona	5	1,32%	5	100,00%	100,00%
Levantamento de informação	3	0,79%	3	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 2º grau	3	0,79%	3	100,00%	100,00%
Agrupadores / Escaninho	2	0,53%	2	100,00%	50,00%
Algo Não Funciona	2	0,53%	2	100,00%	100,00%
Redistribuição	2	0,53%	2	100,00%	100,00%
Central de Mandados	1	0,26%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	0,26%	1	100,00%	100,00%
Perito e perícias	1	0,26%	1	100,00%	100,00%
Permissão de Acesso	1	0,26%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,26%	1	100,00%	100,00%
<b>INDISPONIBILIDADE NA INFRAESTRUTURA DO SERVIÇO</b>	<b>328</b>	<b>13,06%</b>	<b>285</b>	<b>86,89%</b>	<b>35,09%</b>
Problema na Infraestrutura do Serviço	328	100,00%	285	86,89%	35,09%
<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL</b>	<b>145</b>	<b>5,77%</b>	<b>143</b>	<b>98,62%</b>	<b>99,30%</b>
Solicitação de Certificado (DIGER)	106	73,10%	106	100,00%	99,06%
Solicitação de TOKEN	18	12,41%	17	94,44%	100,00%
Algo não funciona	14	9,66%	13	92,86%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL</b>	145	5,77%	143	98,62%	99,30%
Configuração do computador	3	2,07%	3	100,00%	100,00%
Instalar certificado digital para servidores computacionais	1	0,69%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	0,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	0,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	0,69%	1	100,00%	100,00%
<b>ATIVO DE REDE</b>	122	4,86%	120	98,36%	90,00%
Indisponibilidade de ativo	122	100,00%	120	98,36%	90,00%
<b>COMPUTADOR</b>	116	4,62%	105	90,52%	90,48%
Algo não funciona	62	53,45%	56	90,32%	92,86%
Não Liga	29	25,00%	26	89,66%	92,31%
Lentidão	10	8,62%	10	100,00%	80,00%
Orientação ao usuário	8	6,90%	6	75,00%	83,33%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	3	2,59%	3	100,00%	66,67%
Reportar falha na relação de confiança	3	2,59%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	0,86%	1	100,00%	100,00%
<b>SCRIPT DE BANCO - ITEM</b>	114	4,54%	114	100,00%	100,00%
Desenvolvimento, Validação ou Aplicação de Script	114	100,00%	114	100,00%	100,00%
<b>LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)</b>	86	3,42%	83	96,51%	93,98%
Problemas no Acesso	49	56,98%	47	95,92%	97,87%
Alterar Senha	28	32,56%	27	96,43%	100,00%
Criar Conta de Novo Usuário	7	8,14%	7	100,00%	42,86%
Alterar dados pessoais do usuário	1	1,16%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	1,16%	1	100,00%	100,00%
<b>INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS</b>	84	3,35%	76	90,48%	94,74%
Incidente no Serviço	84	100,00%	76	90,48%	94,74%
<b>IMPRESSORA</b>	71	2,83%	60	84,51%	90,00%
Algo não funciona	24	33,80%	15	62,50%	93,33%
Instalação	23	32,39%	23	100,00%	82,61%
Configuração	18	25,35%	16	88,89%	100,00%
Impressão Falhando	6	8,45%	6	100,00%	83,33%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>E-MAIL CORPORATIVO</b>	59	2,35%	59	100,00%	88,14%
Grupos de Email	22	37,29%	22	100,00%	86,36%
Erro	18	30,51%	18	100,00%	94,44%
Alterar Senha	7	11,86%	7	100,00%	85,71%
Bloqueio/Desbloqueio	5	8,47%	5	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	5,08%	3	100,00%	66,67%
Alterar dados pessoais do usuário	1	1,69%	1	100,00%	0,00%
Análise de Email suspeito	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
Criar Conta	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	1,69%	1	100,00%	100,00%
<b>SISCONDJ</b>	55	2,19%	50	90,91%	94,00%
Algo não funciona	53	96,36%	48	90,57%	93,75%
Erro de sistema	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	1,82%	1	100,00%	100,00%
<b>CADASTRO CNJ</b>	49	1,95%	49	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	49	100,00%	49	100,00%	100,00%
<b>ZOOM</b>	48	1,91%	45	93,75%	84,44%
Algo não funciona	24	50,00%	22	91,67%	90,91%
Instalação	6	12,50%	6	100,00%	83,33%
Solicitar licença Enterprise	6	12,50%	5	83,33%	80,00%
Orientação ao usuário	4	8,33%	4	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	2	4,17%	2	100,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Lentidão	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Magistrado ou Servidor de 1º grau	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	2,08%	1	100,00%	0,00%
Pauta / Sessão de julgamento	1	2,08%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	2,08%	1	100,00%	0,00%
<b>BANCO DE DADOS</b>	46	1,83%	44	95,65%	34,09%
Indisponibilidade	46	100,00%	44	95,65%	34,09%
<b>PJE - PUBLICO EXTERNO</b>	39	1,55%	38	97,44%	92,11%
Configuração e cadastros	8	20,51%	8	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	7	17,95%	7	100,00%	85,71%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>PJE - PUBLICO EXTERNO</b>	39	1,55%	38	97,44%	92,11%
Problemas no login	6	15,38%	5	83,33%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	12,82%	5	100,00%	100,00%
Peticionamento e autuação	5	12,82%	5	100,00%	100,00%
Advogado/Procurador	3	7,69%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	5,13%	2	100,00%	50,00%
Indisponibilidade	2	5,13%	2	100,00%	50,00%
Detalhes do processo	1	2,56%	1	100,00%	100,00%
<b>SGRH</b>	34	1,35%	30	88,24%	90,00%
Erro de sistema	13	38,24%	11	84,62%	100,00%
Instalação	11	32,35%	11	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	5	14,71%	4	80,00%	50,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	5,88%	2	100,00%	50,00%
Alteração de Configuração	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
Cópia (backup) dos arquivos de um computador e restauração em outro.	1	2,94%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Relatório do SIGEP	1	2,94%	0	0,00%	-
<b>SIGEP ONLINE</b>	33	1,31%	32	96,97%	93,75%
Problemas no Login	25	75,76%	25	100,00%	96,00%
Erro de sistema	6	18,18%	5	83,33%	80,00%
Grupos de Email	1	3,03%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	3,03%	1	100,00%	100,00%
<b>SHODÔ (ASSINADOR)</b>	32	1,27%	31	96,88%	83,87%
Algo não funciona	18	56,25%	18	100,00%	72,22%
Instalação	13	40,63%	12	92,31%	100,00%
Problemas no login	1	3,13%	1	100,00%	100,00%
<b>PJE OFFICE (ASSINADOR)</b>	29	1,15%	28	96,55%	96,43%
Algo não funciona	17	58,62%	16	94,12%	100,00%
Instalação	10	34,48%	10	100,00%	90,00%
Indisponibilidade	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	3,45%	1	100,00%	100,00%
<b>INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA</b>	28	1,12%	26	92,86%	100,00%
Solicitar instalação de Microcomputador	14	50,00%	12	85,71%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	28	1,12%	26	92,86%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	6	21,43%	6	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Monitor	5	17,86%	5	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Impressora	3	10,71%	3	100,00%	100,00%
INTERNET	26	1,04%	25	96,15%	68,00%
Indisponibilidade	16	61,54%	15	93,75%	60,00%
Lentidão	4	15,38%	4	100,00%	100,00%
Erro na página	2	7,69%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	3,85%	1	100,00%	0,00%
Liberação de Sites Externos	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Problemas no login	1	3,85%	1	100,00%	0,00%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
PROAD	26	1,04%	23	88,46%	91,30%
Erro de sistema	8	30,77%	7	87,50%	85,71%
Acesso (usuário novo ou perfil)	6	23,08%	6	100,00%	83,33%
Orientação ao Usuário	6	23,08%	5	83,33%	100,00%
Inclusão/Alteração/Exclusão de Assuntos/Temas	4	15,38%	3	75,00%	100,00%
Erro ao subir documentos	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	3,85%	1	100,00%	100,00%
PORTAL TRT8	24	0,96%	24	100,00%	100,00%
Permissão para Publicação em Área do Portal	12	50,00%	12	100,00%	100,00%
Criação ou Alteração de Área de Publicação	7	29,17%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	16,67%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário ou Pedido de Informação	1	4,17%	1	100,00%	100,00%
PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	23	0,92%	12	52,17%	75,00%
Dúvidas e Sugestões	12	52,17%	6	50,00%	66,67%
Sistema com erro	6	26,09%	4	66,67%	100,00%
Erro de Cálculo	4	17,39%	1	25,00%	100,00%
Problemas no login	1	4,35%	1	100,00%	0,00%
GOOGLE DRIVE	22	0,88%	21	95,45%	85,71%
Concessão e Revogação de Acesso	6	27,27%	6	100,00%	66,67%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>GOOGLE DRIVE</b>	22	0,88%	21	95,45%	85,71%
Alteração de Configuração	3	13,64%	3	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	3	13,64%	3	100,00%	100,00%
Restauração de Arquivo	3	13,64%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona	2	9,09%	1	50,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	9,09%	2	100,00%	100,00%
Configurações e cadastros	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Acesso	1	4,55%	1	100,00%	100,00%
<b>PJE MÍDIAS</b>	21	0,84%	21	100,00%	90,48%
Acesso (usuário novo ou perfil)	10	47,62%	10	100,00%	80,00%
Algo não funciona	7	33,33%	7	100,00%	100,00%
Instalação	4	19,05%	4	100,00%	100,00%
<b>SERVIDOR DE APLICAÇÃO</b>	21	0,84%	17	80,95%	58,82%
Erro	10	47,62%	8	80,00%	75,00%
Configuração	7	33,33%	6	85,71%	33,33%
Deploy/Publicação de Sistemas	2	9,52%	1	50,00%	100,00%
Instalação de Servidor	2	9,52%	2	100,00%	50,00%
<b>TOL</b>	21	0,84%	19	90,48%	89,47%
Permissão de Acesso	7	33,33%	6	85,71%	100,00%
Erro	4	19,05%	3	75,00%	33,33%
Algo não funciona	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Orientação a usuários	3	14,29%	3	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Instalação/Atualização	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
Solução de problemas de impressão no TOL	1	4,76%	1	100,00%	100,00%
<b>CRIACAO OU RESTAURACAO DE BANCO</b>	19	0,76%	16	84,21%	100,00%
Criação ou Restauração de Banco de Dados	19	100,00%	16	84,21%	100,00%
<b>MOZILLA FIREFOX</b>	19	0,76%	19	100,00%	100,00%
Algo não funciona	12	63,16%	12	100,00%	100,00%
Instalação	5	26,32%	5	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	5,26%	1	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
MOZILLA FIREFOX	19	0,76%	19	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	5,26%	1	100,00%	100,00%
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	18	0,72%	16	88,89%	100,00%
Solicitação de Periféricos	12	66,67%	11	91,67%	100,00%
Solicitação de Microcomputador	4	22,22%	4	100,00%	100,00%
Solicitação de Impressora	1	5,56%	1	100,00%	100,00%
Solicitação de Notebook	1	5,56%	0	0,00%	-
AUD	15	0,60%	12	80,00%	100,00%
Instalação de VPN	9	60,00%	6	66,67%	100,00%
Algo não funciona	5	33,33%	5	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	6,67%	1	100,00%	100,00%
HORUS	13	0,52%	13	100,00%	92,31%
Solicitação de Acesso	13	100,00%	13	100,00%	92,31%
CRIACAO DE USUARIO EM BANCO	12	0,48%	12	100,00%	100,00%
Criação de Usuário e Atribuição de Permissões	12	100,00%	12	100,00%	100,00%
APT 1 GRAU	10	0,40%	10	100,00%	70,00%
Algo não funciona	5	50,00%	5	100,00%	40,00%
Indisponibilidade	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
CONTAINER	10	0,40%	10	100,00%	30,00%
Configuração ou Ajuste	9	90,00%	9	100,00%	22,22%
Erro	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
MICROSOFT OFFICE	10	0,40%	10	100,00%	100,00%
Instalação	7	70,00%	7	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar instalação de Periféricos	1	10,00%	1	100,00%	100,00%
MONITOR	10	0,40%	9	90,00%	100,00%
Falha na Imagem	5	50,00%	4	80,00%	100,00%
Orientação ao usuário	3	30,00%	3	100,00%	100,00%
Não Liga	2	20,00%	2	100,00%	100,00%
CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)	9	0,36%	9	100,00%	100,00%
Cadastramento de Novo Usuário ou Mudança de Perfil	5	55,56%	5	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>CENTRAL DE SERVIÇOS (ASSYST)</b>	9	0,36%	9	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
Suporte_Assyst	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
<b>EVENTOS INTERNOS</b>	9	0,36%	6	66,67%	100,00%
Solicitar Suporte em Eventos Internos	9	100,00%	6	66,67%	100,00%
<b>MONITORAMENTO LINKS</b>	9	0,36%	9	100,00%	77,78%
Comunicação Status Link	9	100,00%	9	100,00%	77,78%
<b>OUTROS</b>	9	0,36%	8	88,89%	100,00%
Instalação	8	88,89%	7	87,50%	100,00%
Orientação ao usuário	1	11,11%	1	100,00%	100,00%
<b>AJ-JT</b>	8	0,32%	8	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	4	50,00%	4	100,00%	100,00%
<b>GEPLANS</b>	8	0,32%	6	75,00%	83,33%
Erro de sistema	4	50,00%	4	100,00%	75,00%
Instalação/Atualização	4	50,00%	2	50,00%	100,00%
<b>MALOTE DIGITAL</b>	8	0,32%	7	87,50%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	5	62,50%	4	80,00%	100,00%
Erro de sistema	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Problemas no Login	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
Sistema fora do ar	1	12,50%	1	100,00%	100,00%
<b>ATENDIMENTO AS SALAS DE AUDIÊNCIAS</b>	7	0,28%	7	100,00%	85,71%
Solicitar Suporte às Salas de Audiências	7	100,00%	7	100,00%	85,71%
<b>ATENDIMENTO À SESSÃO DO PLENO E TURMAS</b>	7	0,28%	3	42,86%	100,00%
Solicitar Suporte às Sessões do Pleno e Turmas	7	100,00%	3	42,86%	100,00%
<b>E-GARIMPO</b>	6	0,24%	4	66,67%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	3	50,00%	3	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	16,67%	0	0,00%	-
Indisponibilidade	1	16,67%	0	0,00%	-
Problemas de acesso	1	16,67%	1	100,00%	100,00%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
<b>FIREWALL</b>	6	0,24%	4	66,67%	50,00%
Criação, Alteração ou Exclusão de regra de acesso a rede	4	66,67%	3	75,00%	33,33%
Algo Não Funciona	1	16,67%	0	0,00%	-
Criação, Alteração ou Exclusão de VPN	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
<b>GARIMPO</b>	6	0,24%	4	66,67%	75,00%
Algo não funciona	3	50,00%	1	33,33%	100,00%
Orientação ao Usuário	3	50,00%	3	100,00%	66,67%
<b>OUTROS DISPOSITIVOS</b>	6	0,24%	5	83,33%	80,00%
Algo não funciona	4	66,67%	3	75,00%	100,00%
Orientação ao usuário	2	33,33%	2	100,00%	50,00%
<b>VPN</b>	6	0,24%	6	100,00%	83,33%
Algo Não Funciona	2	33,33%	2	100,00%	100,00%
Instalação de VPN	2	33,33%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
Alterar dados pessoais do usuário	1	16,67%	1	100,00%	100,00%
<b>PAINEL DE BI</b>	5	0,20%	4	80,00%	75,00%
Permissão de acesso a Painel de BI	3	60,00%	3	100,00%	66,67%
Algo não funciona em um Painel	1	20,00%	0	0,00%	-
Publicação de painel autenticado	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
<b>SCMP</b>	5	0,20%	4	80,00%	75,00%
Orientação ao Usuário	3	60,00%	2	66,67%	50,00%
Algo não funciona	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
<b>SIGS</b>	5	0,20%	4	80,00%	100,00%
Erro de sistema	5	100,00%	4	80,00%	100,00%
<b>VIRTUALIZAÇÃO (NUVEM)</b>	5	0,20%	5	100,00%	80,00%
Criação de máquina virtual	4	80,00%	4	100,00%	75,00%
Exclusão de máquina virtual	1	20,00%	1	100,00%	100,00%
<b>AUTOCCLE</b>	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação do AutoCCLE	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
<b>CONSULTA PROCESSUAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO</b>	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	4	100,00%	4	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
DNS INTERNO	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Configuração	3	75,00%	3	100,00%	100,00%
Erro	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
E-CARTA	4	0,16%	3	75,00%	100,00%
Algo não funciona	3	75,00%	2	66,67%	100,00%
Alterar Senha	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE AGENDA	4	0,16%	4	100,00%	25,00%
Orientação ao Usuário	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao usuário	2	50,00%	2	100,00%	0,00%
GPREC (GESTÃO DE PRECATÓRIOS)	4	0,16%	4	100,00%	75,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
LEITOR/DRIVER DE TOKEN	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Instalação	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
MAGISTRATUS	4	0,16%	4	100,00%	75,00%
Erro de sistema	2	50,00%	2	100,00%	50,00%
Orientação ao Usuário	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
OPENOFFICE	4	0,16%	4	100,00%	75,00%
Instalação	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	25,00%	1	100,00%	100,00%
Instalar corretor ortográfico	1	25,00%	1	100,00%	0,00%
ROBÔ GAEL	4	0,16%	4	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
Instalação	2	50,00%	2	100,00%	100,00%
TRANSMISSAO AO VIVO PELO YOUTUBE	4	0,16%	1	25,00%	100,00%
Solicitar Transmissão de Evento Ao Vivo pelo Youtube	4	100,00%	1	25,00%	100,00%
BANCO DO BRASIL (MÓDULO BANCÁRIO)	3	0,12%	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%
GEST	3	0,12%	2	66,67%	100,00%
Erro de sistema	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	0	0,00%	-

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
GEST	3	0,12%	2	66,67%	100,00%
Problemas no Login	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
INFOSEG	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de servidor	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
INFOSEG - Cadastramento de magistrado	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
INTRANET	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
Erro na página	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
JTE - PUBLICO EXTERNO	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
OTIMIZADOR DE PDF (DO TRT14)	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Instalação	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Liberação de Usuário	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
PORTAL DO TRT8 - PUBLICO EXTERNO	3	0,12%	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%
SCANNER	3	0,12%	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	0,12%	3	100,00%	66,67%
Orientação ao Usuário	2	66,67%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
SIGEO (GESTÃO ORÇAMENTÁRIA)	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Problemas no Login	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
STORAGE (NUVEM)	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Configuração	3	100,00%	3	100,00%	100,00%
STRATEGIC ADVISER (S.A)	3	0,12%	3	100,00%	100,00%
Alterar nome do Projeto	2	66,67%	2	100,00%	100,00%
Outros	1	33,33%	1	100,00%	100,00%
VIRTUALIZAÇÃO (ON-PREMISE)	3	0,12%	3	100,00%	66,67%
Alteração de configuração de máquina virtual	2	66,67%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
VIRTUALIZAÇÃO (ON-PREMISE)	3	0,12%	3	100,00%	66,67%
Exclusão de máquina virtual	1	33,33%	1	100,00%	0,00%
ACESSO À REDE	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ACTIVE DIRECTORY	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Configuração	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
ADOBE READER DC	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CAMPUS VIRTUAL	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
CATÁLOGO DE SERVIÇOS	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Solicitar Inclusão de Novo Serviço no Catálogo	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
CERIMONIAL	2	0,08%	1	50,00%	0,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	0	0,00%	-
CONSULTA DE PROCESSOS (AUTOS FÍSICOS) - PUBLICO EXTERNO	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PJE) - PUBLICO EXTERNO	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
GEC (GESTÃO ELETRÔNICA CORREICIONAL)	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
GESTÃO DE IDENTIDADE E ACESSO (IAM/PAM)	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
GOOGLE MEET	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
IMPLANTACAO OU ATUALIZACAO DE SISTEMA	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Implantação ou Atualização de Sistema	2	100,00%	2	100,00%	100,00%

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SERVIÇO	VOLUME		FECHADO		ATENDIMENTO DE ANS
	Total	%	Total	%	%
INCIDENTE_SEGURANÇA	2	0,08%	0	0,00%	-
Reportar Incidentes de Segurança da Informação	2	100,00%	0	0,00%	-
MONITORAMENTO ZABBIX	2	0,08%	1	50,00%	100,00%
Incluir Serviço ou Servidor no Monitoramento	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
NOTEBOOK	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Algo não funciona	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
REPARO DE OUTROS EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	2	0,08%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	50,00%	0	0,00%	-
Solicitação de Periféricos	1	50,00%	0	0,00%	-
SERVIÇOS DE BACKUP (ON-PREMISE)	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Incluir VM ou Diretório na Política de Backup	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Teste de Backup ou Restore	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SERVIÇOS DE NUVEM	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
OUTROS	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
SIABI	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
Algo não funciona	1	50,00%	1	100,00%	0,00%
Instalação	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SISDOV	2	0,08%	2	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	2	0,08%	1	50,00%	100,00%
Configuração	2	100,00%	1	50,00%	100,00%
SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
Instalação	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
STORAGE (ON-PREMISE)	2	0,08%	2	100,00%	50,00%
Configuração	2	100,00%	2	100,00%	50,00%
TPA	2	0,08%	1	50,00%	100,00%
Erro de sistema	1	50,00%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	50,00%	0	0,00%	-
ANTIVÍRUS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	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	%	%
ANTIVÍRUS_SEGURANÇA	1	0,04%	0	0,00%	-
Configuração de Política, Tarefa ou Repositório	1	100,00%	0	0,00%	-
APT 2 GRAU	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
ASSYST	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Solicitar Configuração ou Customização do Assyst	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ATERMAÇÃO VIRTUAL - NAAV	1	0,04%	0	0,00%	-
Algo não funciona	1	100,00%	0	0,00%	-
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%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CENTRAL DE NOTÍCIAS	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Indisponibilidade	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
CONTÁBIL	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DEJT	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Problemas com configurações e cadastros	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
DEPOSITO JUDICIAL (PROCESSOS FÍSICO) - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FILTRO DE CONTEÚDO WEB	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Criar Regra	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
FOLHAWEB	1	0,04%	0	0,00%	-
Erro de sistema	1	100,00%	0	0,00%	-
GCERT	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GERALDO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
GOOGLE CHROME (NAVEGADOR)	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Comunicar Indisponibilidade de Rede	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
INSTALAÇÃO DE COMPUTADOR	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
JT SIGEP	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	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	%	%
LOUSA DIGITAL	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
MED-ODONTO	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%	1	100,00%	100,00%
Erro de sistema	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
OFFICE - VISUALIZADOR FREE	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PDF CREATOR	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJE OFFICE (ASSINADOR) - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PJE-CALC	1	0,04%	1	100,00%	0,00%
Orientação ao usuário	1	100,00%	1	100,00%	0,00%
PJECOR	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Acesso (usuário novo ou perfil)	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
PUSH (PJE) - PUBLICO EXTERNO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Falha no recebimento de mensagens	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 IMPRESSORA EM GARANTIA	1	0,04%	0	0,00%	-
Impressão Falhando	1	100,00%	0	0,00%	-
REPARO DE MONITOR EM GARANTIA	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Falha na Imagem	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
REPRODUÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Algo não funciona	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
ROBÔ PACO	1	0,04%	0	0,00%	-
Algo não funciona	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%
SEFIP (FGTS)	1	0,04%	0	0,00%	-
Erro de sistema	1	100,00%	0	0,00%	-
SIABI WEB	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Configuração do ambiente de usuário	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	%	%
STD	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Orientação ao Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
TENABLE IO	1	0,04%	0	0,00%	-
Scan de Aplicação Web	1	100,00%	0	0,00%	-
UNIR OU DIVIDIR PDF	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Instalação	1	100,00%	1	100,00%	100,00%
USUÁRIOS IAM	1	0,04%	1	100,00%	100,00%
Alterar Permissões de Usuário	1	100,00%	1	100,00%	100,00%

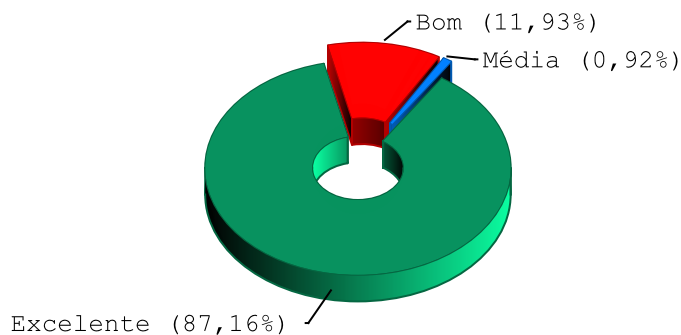
■ Atendimento de SLA em conformidade com [PDTIC 2023-2024](#) (Meta 17 - maior ou igual à 95%)

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

### 13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

CHAMADOS RESOLVIDOS	3086
PESQUISAS RESPONDIDAS	109
%	3,53%

SATISFAÇÃO	Qnt.
Excelente	95
Bom	13
Média	1



### 14. PESQUISAS RESPONDIDAS (COM COMENTÁRIOS)

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<a href="#">105642</a>	BRUNO DIAS BASTOS	02/07/24	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Atendimento 5 estrelas.
<a href="#">105723</a>	NORBERTO LAVAREDA SANTOS	03/07/24	LOGIN DE REDE (DOMÍNIO)	BOM	Fiquei satisfeito com o atendimento
<a href="#">105578</a>	HÉLDER ANTÔNIO REBELO PONTES	03/07/24	GEPLANS	EXCELENTE	Resolvido o problema
<a href="#">105806</a>	LUCAS DAMASCENO BISPO LOPES	04/07/24	INTERNET	EXCELENTE	O problema foi prontamente resolvido.
<a href="#">S115703</a>	PATRÍCIA MELLO ALVES	05/07/24	PORTAL TRT8	EXCELENTE	Trabalho eficiente e célere, como sempre.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

REF	USUÁRIO AFETADO	DATA ENVIO	SERVIÇO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	COMENTÁRIOS
<a href="#">S115834</a>	MARIANE LIMA DE SALES	09/07/24	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	EXCELENTE	Os estagiários, Kaian, Felipe e demais, responsáveis pela instalação, executaram muito bem os serviços.
<a href="#">S116055</a>	MARIANE LIMA DE SALES	09/07/24	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	EXCELENTE	Os estagiários, Kaian, Felipe e demais, responsáveis pela instalação, executaram muito bem os serviços.
<a href="#">S116073</a>	MARIANE LIMA DE SALES	09/07/24	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	EXCELENTE	Os estagiários, Kaian, Felipe e demais, responsáveis pela instalação, executaram muito bem os serviços.
<a href="#">106591</a>	GABRIEL RODRIGUES MIOR	23/07/24	PJE - PUBLICO EXTERNO	EXCELENTE	Meu problema foi prontamente resolvido pela área de TI do Tribunal, a resolução rápida e eficiente foi de suma importância nas demandas deste advogado! Agradecido pelo atendimento prestado!
<a href="#">106747</a>	JOAO LUCAS DA COSTA SILVA	24/07/24	E-MAIL CORPORATIVO	EXCELENTE	Fui bem atendido
<a href="#">S116928</a>	KARINA FERREIRA HAYEK	25/07/24	PJECALC CIDADÃO - PÚBLICO EXTERNO	MÉDIA	Estou extremamente satisfeita com o tempo de resposta, porém não responderam exatamente ao meu meu questionamento. A minha dúvida ainda permanece a respeito da atualização do PJe Calc.
<a href="#">106823</a>	JOAO LUCAS DA COSTA SILVA	29/07/24	MONITOR	EXCELENTE	Foi entregue um novo monitor no 1º dia útil após o chamado, fui bem atendido e na instalação não houveram problemas.