

Nível de Serviço

Intelit – TCDF

Relatório Referente ao Termo de Referência Anexo ao Contrato Nº 11/2017

Níveis de Serviço TCDF – INTELIT SEVICE

O presente documento apresenta gráfico e metas descritos nos Níveis de Serviço do Contrato nº. 11/2017, firmados entre a empresa INTELIT SEVICE e o Tribunal de Contas do Distrito Federal

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
1	Deixar de encaminhar ao Contratante relação nominal dos empregados que atuarão junto ao Tribunal, indicando o CPF e área de atuação, por ocorrência.	2	0	5.3.21 do Anexo I do Edital
2	Deixar de manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do Tribunal, por ocorrência.	2	0	5.3.3 do Anexo I do Edital
3	Não indicar profissionais para atuar como preposto e respectivo substituto, responsáveis pelo gerenciamento dos empregados envolvidos na execução dos serviços, por ocorrência.	2	0	5.3.15 do Anexo I do Edital
4	Não envidar os esforços necessários para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, por ocorrência.	2	0	5.3.16 do Anexo I do Edital

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
5	Deixar de promover treinamento/reciclagem dos seus colaboradores, de modo a acompanhar as evoluções e aprimoramentos tecnológicos, por ocorrência.	2	0	5.3.18 do Anexo I do Edital
6	Não prover o transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário, por ocorrência.	2	0	5.3.17 do Anexo I do Edital
7	Não promover a substituição, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da entrega da notificação por escrito, de qualquer profissional considerado inadequado à execução dos serviços contratados, por ocorrência.	4	0	5.3.20 do Anexo I do Edital
8	Executar os serviços objeto desta contratação de modo incompleto e intempestivo e/ou por meio de subcontratação não autorizado pelo CONTRATANTE, por ocorrência.	4	0	5.3.1 do Anexo I do Edital
9	Não providenciar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TCDF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, por ocorrência.	4	0	5.3.65 do Anexo I do Edital
10	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, sempre que houver substituição de empregado (s), lista atualizada, indicando nome, CPF e área de atuação do colaborador, por empregado.	4	0	5.3.25 do Anexo I do Edital
11	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, o Termo de Ciência do Compromisso de Sigilo dos empregados que atuarão nos serviços contratados, por empregado.	4	0	5.3.26 do Anexo I do Edital

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
12	Não fornecer os equipamentos de proteção individual, ferramentas e elementos de sinalização imprescindíveis ao tipo de trabalho executado, assumindo todas as responsabilidades inerentes, por ocorrência.	4	0	5.3.31 do Anexo I do Edital
13	Deixar de assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências do Tribunal, por ocorrência.	4	0	5.3.33 do Anexo I do Edital
14	Deixar de participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do Tribunal.	8	0	5.3.61 do Anexo I do Edital
15	Deixar de responder civilmente por danos, desaparecimentos e/ou prejuízos causados ao patrimônio do TCDF, decorrentes da execução dos serviços ora contratados por culpa, dolo, negligência ou imprudência de seus empregados, por ocorrência.	8	0	5.3.36 do Anexo I do Edital
16	Deixar de manter a base de conhecimento e os scripts de atendimento devidamente atualizados, sempre disponíveis e acessíveis à fiscalização do ajuste, por ocorrência.	8	0	5.3.58 do Anexo I do Edital
17	Deixar de acompanhar as evoluções tecnológicas do Tribunal com a adaptação de seus sistemas de informação de suporte a Service Desk e base de conhecimento de acordo com as necessidades do Tribunal, por ocorrência.	8	0	5.3.59 do Anexo I do Edital

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
18	Deixar de <u>pagar</u> , tempestivamente, os salários de seus empregados, bem como recolher, fora do prazo legal, os encargos sociais devidos, por ocorrência.	12	0	5.3.27 do Anexo I do Edital
19	Deixar de <u>encaminhar</u> ao Tribunal mensalmente, juntamente com o Relatório Mensal de Atividades, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados aos profissionais que executam os serviços no TCDF, por ocorrência.	12	0	5.3.29 do Anexo I do Edital
20	Eximir-se de assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal, por ocorrência.	12	0	5.3.30 do Anexo I do Edital
21	Deixar de assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, por ocorrência.	12	0	5.3.35 do Anexo I do Edital
22	Deixar de manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante o período de vigência contratual.	12	0	5.3.9 do Anexo I do Edital
23	Não manter disponíveis os serviços estabelecidos pelo Tribunal, de segunda à sexta, das 8h às 20h, em conformidade com as leis trabalhistas, por dia.	12	0	5.3.39 do Anexo I do Edital
24	Não reportar ao Tribunal imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal, por ocorrência.	12	0	5.3.41 do Anexo I do Edital

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
25	Deixar de elaborar e apresentar ao TCDF, mensalmente, o Relatório Mensal de Atividades, contendo detalhamento fidedigno dos níveis de serviços executados versus exigidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, por ocorrência.	12	0	5.3.62 do Anexo I do Edital
26	Recrutar e/ou alocar empregados sem a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, por ocorrência.	12	0	5.3.13 do Anexo I do Edital
27	Não manter sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal, por ocorrência.	20	0	5.3.5 do Anexo I do Edital
28	Deixar de obedecer rigorosamente as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação do TCDF, por ocorrência.	20	0	5.3.63 do Anexo I do Edital
29	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF, utilizados na execução dos serviços.	20	0	5.3.55 do Anexo I do Edital
30	Não acatar as recomendações e solicitações efetuadas pela fiscalização do contrato, atinentes à prestação dos serviços e ao atendimento do Termo de Referência, por ocorrência.	20	0	5.3.56 do Anexo I do Edital
31	Descumprir os Níveis de Serviço Exigidos, por item descumprido.	20	0	5.3.64 do Anexo I do Edital
Total de pontos			0	

Pontuação acumulada no período de 1 mês	Sanção aplicável
2	Advertência
4	Multa correspondente a 1% do valor da fatura mensal.
8	Multa correspondente a 2% do valor da fatura mensal.
12	Multa correspondente a 3% do valor da fatura mensal.
16	Multa correspondente a 4% do valor da fatura mensal.
≥ 20	Multa correspondente a 5% do valor da fatura mensal, a cada 20 pontos acumulados mensalmente, até o limite de 15% quando ultrapassar os 60 pontos.

Planilha de Controle de Nível de Serviço Contrato 11/2017

Planilha de atendimentos técnicos

Item	Descrição	NSE (em minutos)	Percentual de eventos resolvidos dentro do prazo (*)	Meta exigida
1	Chamados de Categoria I	30	90,55%	>= 75%
2	Chamados de Categoria II	60	96,55%	>= 75%
3	Chamados de Categoria III	≥ 120	94,90%	>=95%
4	Nível de Satisfação dos Usuários	n/a		>= 90%

Tabela 1 - Indicadores de Níveis de Serviços Exigidos



Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

Nível de Serviço / Percentual de atendimento em conformidade com o NSE.

Período: 01/10/2017 à 31/10/2017

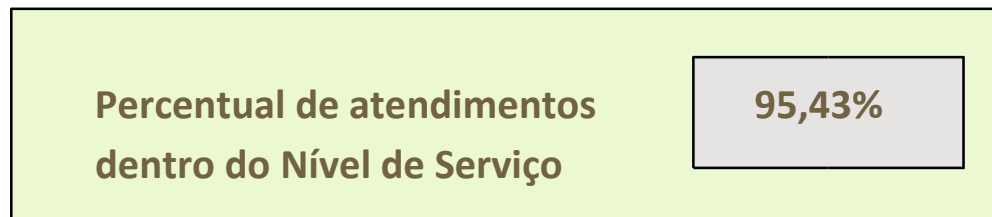
Grupo de atendimento: Chamados de Categoria I

Quantidade de Atendimentos	776
-----------------------------------	------------

Quantidade de atendimentos em até 30 minutos	355
---	------------

Quantidade de atendimentos acima de 30 minutos	17
---	-----------

Nível serviço para CHAMADOS CATEGORIA I, tempo de solução de 30 minutos com NSE inferior a $\geq 75\%$



CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17261027	No final da sexta feira sumiram os arquivos feitos a partir do dia 13/09. retomaram os arquivos como estavam no dia 12/09	Arquivo não recuperado conforme informação da equipe TCDF.	22	CATEGORIA I	1 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17263005	Alega não estar conseguindo ver a sua agenda do dia. Patrimônio: 68.916	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	8 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17263036	Prezados, favor indexar a lista telefônica pelo nome do servidor e não pelo login. Grato,	Já está disponível a nova lista de ramais podendo pesquisar por: Nome, Lotação, Cargo, Matrícula ou Ramal.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17263039	Solicito a instalação de mais um monitor em minha estação de trabalho.	Instalado e configurado o monitor.	24	CATEGORIA I	2 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17263048	Não há como pesquisar os ramais dos servidores do Tribunal pois grande parte destes ramais não estão cadastrados	Já está disponível a nova lista de ramais.	8	CATEGORIA I	3 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17263053	Não consegue acessar	Refeita a configuração do proxy.	13	CATEGORIA I	10 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17264054	O manual de auditoria do TCDF não está disponível para download e nem pode ser visualizado no preview da nova intranet do tcdf.	Manual de Auditoria do TCDF - Está disponível no menu MANUAIS e em Manuais de Auditoria do TCDF, clique para fazer download.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17265014	Segundo email do Rômulo de 29 de agosto, com cópia ao Régis e Miguel, as bases do servidor niedb poderão ter acesso direto via login do windows , EXCETO 5 bases: RAIS, RFB, ETCDF, SISAUDIT e SIGA. Seria interessante já implementar controle via grupo do SIGA assim bem como um log das bases acessadas por usuário, se possível, para na segunda fase controlar o acesso também das 5 bases acima por meio de login do windows.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17265015	SINDEC não está no menu SISTEMAS no portal da intranet. Link https://www.tc.df.gov.br/app/sindec/debitosTcdf.php	Já está disponível o sistema SINDEC no menu "SISTEMAS E REQUISIÇÕES".	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17265016	Necessito senha serpro, a minha venceu!	Usuário reativado para acesso aos sistemas CPF e CNPJ. Senha provisória de acesso encaminhada para o e-mail do usuário.	7	CATEGORIA I	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17265030	Boa tarde, Com vistas a elaborar o PGA 2018 faz-se necessário obter informação do rol de responsáveis com contas julgadas irregulares por jurisdicionado. A consulta constante do site do TCDF não informa a unidade jurisdicionada de cada responsável, sendo informação essencial para a realização dos trabalhos. Deste modo solicito a extração de relatório inserindo esta informação.	Feito. Lista encaminhada ao davi por email.	8	CATEGORIA I	5 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17265031	O link do "diário oficial do df", no novo portal da intranet, está apontando para http://portal-intranet.tc.df.gov.br/diario-oficial-do-df/ . Favor apontar para o SINJ, no link http://www.sinj.df.gov.br/sinj/PesquisarDiretorioDiario.aspx	O link para: DIÁRIO OFICIAL DO DF, ficará apontando para: http://www.dodf.df.gov.br/ e o SINJ para o link: http://sinj.tc.df.gov.br/sinj/ . Por enquanto sem alteração.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17265038	Criar um curso com limite de vagas específico, 2 - Inscrever usuários até o número de vagas do curso, 3 - Selecionar o curso para se inscrever. http://10.9.16.235:8080/siged/novo/evento/visualizar/3045 . O botão "Entrar na lista de espera aparece". (comportamento correto) 4 - Se inscrever para a lista de espera do curso.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Sim	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17265038	Os itens 5 e 5.1 ainda permanecem como descrito no chamado inicial. Detalhamento: Mensagem de tipo de lista de espera. 1 - Foram realizadas inscrições no curso "Curso Teste 1" com os seguintes perfis: * munilocerqueira (perfil de servidor) * JURISDICIONADO TESTE (login: 36546287706, senha: 12345678) * KAUE (login: 27289128311, senha: 12345678) * FAKE_JUR (login: 03463792370, senha: 8OKSFL) 2 - Os usuários KAUE, JURISDICIONADO TESTE e FAKE_JUR foram colocados em lista de espera. Os usuários KAUE e FAKE_JUR estão na lista de espera preferencial. 3 - Todos os usuários, ao visualizarem suas pré-inscrições em Participantes->Minhas Pré-Inscrições (http://urano2:8080/siged/novoinscricao/minha/sinscricoes), podem visualizar o tipo de sua lista de espera. 3.1 - Para os usuários que estão na lista de espera não preferencial, aparece o status "Espera não preferencial" na tabela. 3.2 - Para os usuários que estão na lista de espera preferencial, aparece o status "Espera Preferencial". Comportamento esperado: deveria aparecer "Lista de Espera", sem distinguir o tipo da lista de espera.	Aplicado atualização.		8 CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17265040	Pedido: Ao criar um usuário novo, enviar por email uma senha aleatória, ao invés de ser 12345. Acreditamos que vários usuários podem nunca trocar a senha inicial e esse padrão de senha pode gerar problemas de segurança.	O comportamento do sistema já obrigar o usuário a trocar de senha quando ele faz o login com a senha padrão. Resolvido pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	2 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17268001	Impressora está prendendo o papel 40013	Removido o papel.		17 CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17268002	Bom dia! Ao clicar no SINJ - em vez de aparecer a pesquisa das normas jurídicas, aparece o Portal do Servidor.	Corrigido o link "SINJ - SISTEMAS INTEGRADOS DE NORMAS JURÍDICAS".		8 CATEGORIA I	3 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17268005	ATUALIZAÇÃO PARA ACESSO AO SITE DO BANCO DO BRASIL.	Foi feita a instalação do módulo de segurança do banco do Brasil.		15 CATEGORIA I	2 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17268012	mudei p outra divisão preciso mapear perfil,estou no ramal 651(diapes) 42658	Perfil configurado e módulo do Banco do Brasil instalado.		13 CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17268013	Solicito instalar o programa do ITR da receita federal.	Instalado ITR 2017.		16 CATEGORIA I	0 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17268017	Acesso a Presidência do TCDF	Orientada no envio do documento.		8 CATEGORIA I	2 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17268024	Salvou um documento em cima de outro. Máquina 40232 Ao invés de "salvar como", salvou em cima de outro documento. Solicita ver possibilidade de restaurar.	Não foi possível restaurar o documento, pois estava salvo no micro.		8 CATEGORIA I	4 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17268027	Solicito a gentileza de instalar monitor auxiliar para facilitar a leitura de votos e outros documentos.	Monitor adicional instalado e configurado.		24 CATEGORIA I	7 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17268029	Favor trocar o link atual para o link http://netuno2.tc.df.gov.br/segecex/sgx_index.php para a aba SEGECEX .	Resolvido pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17268032	Solicita mudança de sua senha por motivo de segurança	Usuário orientado sobre como alterar a sua senha de rede.		8 CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17268034	senhas	Atualizado: Modulo de segurança BB; Mozilla.		15 CATEGORIA I	1 minutos	Não	32 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17268035	Não estou achando o boletim interno. Onde acesso ele na nova intranet?	Para acessar o Boletim Interno é só clicar no menu lateral direito onde está informando "BOLETIM INFORMATIVO". Nesse caso, você será direcionado para a internet em outra aba como antes.		8 CATEGORIA I	9 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17268036	Não consegue encontrar o Boletim Interno	Para acessar o Boletim Interno é só clicar no menu lateral direito onde está informando "BOLETIM INFORMATIVO". Nesse caso, você será direcionado para a internet em outra aba como antes.		8 CATEGORIA I	6 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17268038	Solicito assistência técnica, papel preso na impressora	Papel preso removido.		17 CATEGORIA I	3 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17268039	O Sistema SINDEC não está localizado em Sistemas/Requisições e é muito utilizado pela SEGECEX, MARIANA - ASSESSORIA DA SEGECEX - RAMAL 774	Resolvido pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	3 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17268046	Solicitou a troca dos toners das impressoras OKI conforme planilha disponibilizada (total de 25 impressoras).	Realizado a troca dos toners de 26 impressoras OKI.	23	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17269008	Não está tendo acesso à INTRANET	Configurado proxy. ok	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17269018	Boa tarde, Peço que atualize a minha lotação de GPMF para GPDA, no e-TCDF. Está em andamento a minha designação no DODF. Deve sair amanhã, ou data próxima.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17269019	Excel está travando com frequência devido à ausência de licença	Chave do Office reinserida.	14	CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17269022	Impressões com bastante falhas, possível necessidade de troca de toner. patrimônio: 03500040022 SECON-SA-MFM	Toner substituído.	23	CATEGORIA I	13 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17269023	Ao trabalhar no SAS, solicitou atualização. Clicou em atualizar e o sistema pediu a autorização do Administrador.	Realizada atualização do pacote Office e SAS conforme solicitado.	16	CATEGORIA I	11 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17269030	Processo nº 31. 312/2017 alterar o assunto de Solicitação de informações para Solicitações Diversas.	Pedir para a Rita alterar o processo para Administrativo, daí vai aparecer a opção "Solicitações Diversas". Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	3 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17269031	Solicitou a mudança de lotação dos servidores no sistema eTCDF da seguinte forma: Exclusão de GPMF: Daniele Milagres Batista daniele@tc.df.gov.br Felipe Ramos Barbosa felipe.barbosa@tc.df.gov.br Juliana Dos Santos Guedes julianaguedes@tc.df.gov.br Márcia Ferreira Cunha Farias marciafc@tc.df.gov.br Marcos Maciel Abreu De Andrade marcosmaa@tc.df.gov.br Soad Saade Portolan soad@tc.df.gov.br Inclusão em GPDA: Daniele Milagres Batista daniele@tc.df.gov.br Inclusão em GPG: Marcos Maciel Abreu De Andrade marcosmaa@tc.df.gov.br Felipe Ramos Barbosa felipe.barbosa@tc.df.gov.br	ok.	7	CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17269032	Boa tarde, Solicito auxílio para a concessão do acesso à pasta Z:\PUBLICO aos servidores abaixo listados. Essa pasta de rede possui uma particularidade que impossibilita a concessão do acesso pelo gestor no sistema SIGA. Situação similar foi tratada no chamado de nº 17.075.003. -Luiz Naruto Tudi -Ralph Albert Moor Wagner Aguardo, obrigada! Andrea Cotta SECONT - R. 189.	Solicitante informada da solução apresentada pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17269034	Solicitou o teste de 4 impressoras OKI visando verificar seu funcionamento.	Realizado os testes nas 4 impressoras e estão prontas para uso.	23	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17269036	Não consigo efetuar o cadastramento de um documento no sistema e-TCDF, que se encontra em pdf e contém 8.505KB. Gostaria de solicitar ajuda. Att	Usuária informada por telefone sobre como proceder. Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17269037	Solicitou a substituição da impressora OKI GPAA-38258 IP:10.9.19.16 pela OKI patrimônio 37105.	Realizado a substituição da impressora no GPAA.	9	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17269040	INSTALAÇÃO DO MÓDULO DE SEGURANÇA DO BRB	Instalado módulo BRB.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17269041	Instalar módulos de segurança do BrB e Banco do Brasil Configurar impressora	Foram instalados os módulos de segurança do banco do Brasil e do brb, e foi feita a conexão com as impressoras do setor.	15	CATEGORIA I	2 minutos	Não	24 minutos	Não	Não	
17269042	queria instalar uma impressora nova no meu computador	Foi feita a conexão com a impressora.	11	CATEGORIA I	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17269043	em razão de mudança de setor, solicito atualização de sistemas, inclusive mapeamento de unidade.	Foi feito o mapeamento da unidade de rede e feita a conexão com a impressora.	11	CATEGORIA I	0 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17270002	instalar nova impressora	Foi instalada de acordo.	12	CATEGORIA I	3 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17270003	Instalar software do brb na máquina 42768	Módulo do BRB instalado.	15	CATEGORIA I	7 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17270004	preciso trocar meu teclado 42874	teclado trocado. ok	24	CATEGORIA I	3 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17270005	Solicitou retirar papel preso na impressora Samsung patrimônio 40023 nº 10.9.24.11	Removido o papel.	17	CATEGORIA I	0 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17270007	SIGRH, pluguins de bancos, mapeamento de rede, impressora, etc.	Efetuada a configuração do perfil e instalação do SIGRH, Módulos do BB, BRB e CEF.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	31 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17270008	preciso configurar perfil, estou na recepção da presidência ramal 388 (40281)	Configurado perfil.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17270012	instalação do modulo de segurança do brb 40699	Efetuada a instalação dos módulos do BRB, CEF e atualização do Java.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	31 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17270013	Solicitei que estalasse o aplicativo RECEITANET/2015, na minha máquina! A solicitação já foi atendida no mesmo dia, 26/09/2017. Obrigado!	Realizado a instalação do Receita Net conforme solicitado	16	CATEGORIA I	7 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17270014	Solicito que seja mapeado a impressora OKI em meu computador. Informo que ao tentar mapear a referida impressora me foi solicitado a senha de administrador, motivo pelo qual não consegui efetuar a instalação. Grato.	Impressora instalada.	11	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17270015	Favor substituir 2 monitores da portaria BRB -2 Samsung ou 2 Itautec	Realizado a substituição de 2 monitores.	24	CATEGORIA I	8 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17270022	Não consigo acessar o HOd do Serpro. O site avisa que usa o JAVA e trava.	Instalado Java. Atualizado Java.	15	CATEGORIA I	5 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17270024	O servidor mudou de lotação e a máquina em que está trabalhando pede, quando ele tenta entrar no site do BRB, da CEF, BB, solicita a instalação dos "sistemas/programas". O servidor solicita, também que seja instalado o programa do IR/2017.	Instalado modulo BRB. Instalado IRPF 2017.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	30 minutos	Não	Não	
17270028	Solicita que 06 (seis) servidores da SEGECEX tenha acesso ao arquivo NORMAS DE AUDITORIA no Júpiter1	Orientado que a permissão é feita pelo Siga.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17270031	Solicito a gentileza de verificar do porque da internet Wi-Fi do 2º andar não funciona na maioria das vezes. Obrigado!	Resolvido pela equipe TCDF.	2	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17270032	Solicito instalar tela de vídeo em outro computador. Esclareço que já temos a tela faltando apenas o adaptador. Observação: já estamos sendo atendidos.	2 Monitor instalado conforme solicitado.	24	CATEGORIA I	5 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17270033	Fui transferido de setor hoje e lotado na Diacomp-4 . Após configurar meu perfil perdi o acesso ao sistema e-TCDF. Como posso resolver? Marcos	Foi informado ao usuário que o gestor tem que acessar o siga e dar permissão a ele para que consiga acessar o sistema.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17271002	Instalar impressora.	instalado o driver de acordo com o pedido.	12	CATEGORIA I	43 minutos	Sim	31 minutos	Sim	Não	Inoperancia momentanea do sistema
17271009	Não está imprimindo	Foi feita a remoção do papel que estava impedindo a impressão.	17	CATEGORIA I	4 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17271014	solicito urgentemente, por gentileza, a troca do toner da impressora HP -JM-32615.	Realizada a troca do Toner.	23	CATEGORIA I	9 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17271015	Impressora NL37050 necessita de troca de toner.	Realizada a troca do Toner.	23	CATEGORIA I	6 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17271017	Ajustes de peças no Processo eletrônico.	Para processos eletrônicos, as peças podem ser excluídas de trás para frente e depois juntadas novamente, desde que, a unidade que removeu o documento é a mesma que juntou. Caso contrário, um "termo de retirada" será juntado ao processo, e este não pode ser excluído.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17271033	Boa tarde, Gostaria de obter autorização para ter acesso ao SIGA GESTOR, uma vez que estou respondendo por esta Supervisão. Qual é o procedimento?	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	6 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17271039	Link "Plenário ao Vivo" (na página principal) acessível, porém sem som.	Configuração do Audio	11	CATEGORIA I	10 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17272004	A impressora está engasgando papel o tempo inteiro, segundo a mesma, nesta semana já aconteceu por inúmeras vezes. Foi trocado o papel e persiste.	Foi feita a remoção do papel que estava travando a impressora.	17	CATEGORIA I	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17272005	Solicito alteração do Relatório de Motorista no Sistema de Veículos: acrescentar o texto "Baixado Por: ", "Data/Hora" e "Matricula" abaixo do quadrado "Observações". Favor encaminhar esse chamado ao Fred.	Resolvido conforme informação da equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17272009	Solicito a instalação do módulo de segurança para acesso a conta do Banco do Brasil.	Módulo do BB instalado conforme solicitado.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17272012	Solicito-lhes a gentileza de verificar a ausência de funcionamento da função "salvar como", para arquivos PDF. Grato.	Adobe Reader atualizado.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1444 minutos	Sim	Não	Atendida dentro do prazo porem o sistema não contabilizou o prazo corretamente
17272013	Solicito manutenção urgente na impressora OKI 37088 que está acusando acúmulo de resíduo de tinta no equipamento.	Havia papel preso na impressora. Solicitante testou e atestou a qualidade da impressão.	17	CATEGORIA I	4 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17272022	Mapear unidade de rede "Netunc2" nos computadores de Anny Amorim (567) e Euriler Júnior (597).	Mapeada a pasta.		11 CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17272024	Não aparece consulta de ramais no intranet	Orientada a usuária que a outra lista telefonica saiu do ar, para utilizar a nova versão.		8 CATEGORIA I	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17272025	solicito a instalação do cloud drive. Já fiz o download. mas pede senha de adm.	Instalado own Cloud.		16 CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17272027	Instalar Guardião Itau 30 horas	Foi instalado o guardião itau 30 horas.		15 CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17272031	IMPRESSORA OKI 10.9.19.19, ACUSANDO TONER M	Foi feita a troca do toner.		23 CATEGORIA I	0 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17272033	Solicito instalação de drive da impressora OKI no meu computador (42442)	Impressora instalada.		12 CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17272035	Toner da impressora, patrimônio nº final 40026, está quase no fim e a impressora esta com luz vermelha de alerta piscando intermitentemente. O serviço: trocar o toner e verificar se essa é a razão da luz de alerta ficar piscando.	Realizado a troca do toner.		23 CATEGORIA I	2 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17272037	Gostaria de solicitar a desobstrução da impressora.	Removido papel atolado.		17 CATEGORIA I	0 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17272038	solicito a recuperação de arquivo .doc excluído da pasta júpter	Arquivo foi recuperado e informado ao usuário.		22 CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17275008	mapear rede 42723	Mapeamento feito conforme solicitado.		11 CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17275010	Instalar novo modulo de segurança do BRB	Módulo do BRB atualizado.		15 CATEGORIA I	5 minutos	Não	31 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17275014	Boa tarde. A impressora HP (patrimônio nº 32528) não está funcionando. A tela indica "Atolamento na bandeja de saída", porém não há papel preso ou algo do tipo. Obrigada.	Foi feita a remoção do papel que estava impedindo a impressora de imprimir.		17 CATEGORIA I	2 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17275016	Pede acesso a pasta de Júpter e as impressoras, o usuário relata que não esta conseguindo acessar o RESOLVE ATENDIMENTO AO CLIENTE, que aparece a seguinte mensagem " você não possui perfil necessário para acessar esse sistema, consulte o gestor do siga" patrimônio 40208	Configurado o perfil.		13 CATEGORIA I	0 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17275018	O usuário esta tentando abrir um boleto e não consegue, aparece a seguinte mensagem " não possui fermenta para visualização do boleto" patrimônio 40750	Solicitante foi orientado com relação ao bloqueio de pop-ups.		1 CATEGORIA I	1 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17275019	Solicitação para o Servidor Itamar revisar a agenda odontológica do Disaúde.	Corrigido: quando não houver e-mail do dependente pega a do titular.		8 CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17275021	Solicito a gentileza da instalação do software (PDF sam), devido a necessidade de manipular PDF's para acostar documentos ao processo eletrônico.	Software instalado conforme solicitado.		16 CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17275025	esta sem acesso ao resolve	Foi feita a limpeza de histórico e ao acessar novamente o intranet, o problema foi solucionado.		8 CATEGORIA I	2 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17275026	A impressora 40646 o toner não mais tem capacidade de impressão	Toner substituído.		23 CATEGORIA I	1 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17275030	Gostaria que instalasse o TCDF drive.	Solicitante orientado a utilizar pela intranet até que seja instalado via rede.		16 CATEGORIA I	8 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275037	Solicito o acesso à pasta "livro_historico(vjupiter1)" e a instalação do software "Picasa 3" para os seguintes estagiários: Tatiane Lima Nascimento; login: tatianelima; patrimônio: 40726. Osiel Oliveira de Queiroz; login: osiel.oliveira; patrimônio: 40723. Aquiles Magno Reis de Carvalho Pereira; login: aquilesreis; patrimônio: 42793. Tal solicitação se faz necessária devido ao trabalho de edição do Acervo Fotográfico do TCDF, que irá auxiliar na elaboração do Livro Histórico do Tribunal.	Foi feito o mapeamento da pasta e a instalação do software.		11 CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17275038	atualizar Java patrimônio 40281	Atualizado Java.		15 CATEGORIA I	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17275039	Problema no micro da presidência atualização do Java	Atualizado Java.		15 CATEGORIA I	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17275041	reativar o nome da GPMF, (manutenção do Gabinete da 1ª Procuradoria, conforme Decisão nº 46/2017 - Administrativa).	Resolvido pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17275042	Recuperar senha do serpro	Efetuada a troca de senha para acesso aos sistemas do SERPRO (CPF e CNPJ). Senha provisória enviada para o e-mail do usuário.		7 CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17275045	Gostaria de ter instalado em minha máquina os seguintes programas: - um editor de PDF (p.ex., o PDF SAM) - XMind Obrigado. Erik	Instalado: Xmind; PdfSam.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17275046	Gostaria de instalar o software Bizagi Process Modeler (freeware) no meu computador.	Instalado Bizagi.	16	CATEGORIA I	5 minutos	Não	32 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17275047	nao consigo abrir um ticket do SIGHRH	O problema com os sites do gdf foram solucionados.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17275048	Boa tarde, gostaria do backup da pasta "SESET/AEDUC/Plano de Capacitação" do dia 22/09.	Resolvido pela equipe TCDF.	22	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17275050	Ao tentar assinar documentos "pendentes de assinatura", o sistema não realiza o procedimento. Fica parado (Mozilla) ou apresenta erro (esta página não está funcionando - Chrome). Exemplos: 34F7EA86-e, 3E5764BA-e, 506CE6B3-e.	Usuária salvou novamente os arquivos em pdf.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17275053	Como agendar reunião e enviar e-mail para os destinatários confirmarem a participação?	Foi informado ao usuário que ele deve ir até o menu "Agenda", adicionar os participantes, e enviar para os destinatários. Após receber o email, os participantes deverão aceitar, e após esse procedimento, o usuário receberá um email de confirmação.	4	CATEGORIA I	4 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17276001	problema com teclas numéricas no Excell	Solicitante orientado sobre como utilizar a parte numérica do teclado.	3	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17276003	Dificuldades no cadastramento de funcionário terceirizado	Configurado o perfil.	13	CATEGORIA I	2 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17276004	Transferência de posto de trabalho. O Servidor Diego Boaventura, necessita de deslocamento, do Sator Saproj (Ramal 595), para o setor SEMAN (Serviço de Manutenção), ambos no 2º piso do edifício anexo. OBS 01: O local de destino já possui máquina (computador); OBS 02: Precisa dar baixa no computador de origem; OBS 03: Fazer o cadastro necessário e possibilitar o acesso para o servidor no computador do novo posto de trabalho.	Configurado o perfil.	13	CATEGORIA I	5 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17276009	Disponibilização de mouse para a sala de videomonitoramento Falar com Charles no ramal 245	Mouse instalado conforme solicitado.	24	CATEGORIA I	8 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17276011	Trocar cartuchos da impressora OKI na SECOF	Orientado a usuária que os toners já foram trocados e a impressora está pronta para uso.	23	CATEGORIA I	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17276013	Solicito a instalação do módulo de segurança do banco do brasil.	Instalado modulo BB.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	61 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17276018	Solicita toner - Patrimônio impressora: 40615	Realizado a troca do toner.	23	CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17276020	estou com dificuldade no excel	Foi feita a formatação de impressão no excel e inserida a fórmula da soma.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17276021	Boa tarde. Necessito de programa para gerenciar arquivos PDF, ou seja, separar e juntar arquivos no formato PDF. Também para reconhecimento de escrita (OCR), caso os arquivos estejam somente no formato de imagem, e não de texto.	PDFSam já estava instalado no equipamento. Com relação ao OCR o solicitante foi informado que não há licença disponível no momento.	16	CATEGORIA I	4 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17276022	A estagiaria Raiane Ramal 285 Não esta aparecendo na lista de requisitante e pede para atualizar impressoras no computador patrimônio 40800	Mapeado a impressora na máquina da usuária.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	35 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17276024	Papel obstruindo impressão . Impressora MC 361 - OKI	Removido o papel.	17	CATEGORIA I	12 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17276027	Criar perfil de rede para mot. Terceirizado Marcus Phillipo Ibarra Echebarrie, Ramal - 808	Orientada que deve ser desbloqueada a conta no Siga.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17276028	Instalar modulo de segurança do BRB e BB PC 37278.	Instalado BB e BRB.	15	CATEGORIA I	4 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17276031	Impressora Samsung - Patrimônio 39994, digitalização saindo com risco.	Vidro sujo, problema resolvido. ok	17	CATEGORIA I	4 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17276032	Instalação do microsoft visio	Foi verificado e não temos licenças válidas para o Visio. A DTI está aguardando autorização para licitação de produtos Microsoft, caso o usuário necessite deste software favor encaminhar à DTI via memorando a solicitação para que possa ser avaliado para inclusão nesta licitação. RESOLVIDO PELA EQUIPE TCDF.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17276033	Instalação do software microsoft project	Foi verificado e não temos licenças válidas para o Visio. A DTI está aguardando autorização para licitação de produtos Microsoft, caso o usuário necessite deste software favor encaminhar à DTI via memorando a solicitação para que possa ser avaliado para inclusão nesta licitação. RESOLVIDO PELA EQUIPE TCDF.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17277004	Modo utilizado atualmente no PJe, precisa ser instalado o Java no computador. Aplicativo Bloqueado pela Segurança do Java. Nome: CNJ Signer. Local: https://pje.tjdf.jus.br. Motivo: Suas definições de segurança impediram a execução de um aplicativo assinado com um certificado expirado ou ainda não validado	Feita a reconfiguração e instalação do plugin assinador. ok	15	CATEGORIA I	5 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17277013	Boa tarde! Conforme conversado com Alano, preciso que seja instalado o programa PDF SAM BASIC	Instalado PDF Sam.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17277014	Solicito instalação do pacote adobe que já temos disponível para esta Assessoria, contudo, após a troca das máquinas não foi reinstalado.	Instalado pacote Adobe.	16	CATEGORIA I	5 minutos	Não	49 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17277019	Boa tarde, solicito a troca do toner da impressora da sala de manutenção, localizada no subsolo; dados da impressora: Tombamento - 32 581, modelo - HP ce459a. Obrigado.	Toner substituído.	23	CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17277020	Notebook usado para reuniões na Segecex, não aceita senha.	desbloqueio do usuário local é automático depois de 30 (trinta) minutos inerte. se tentar antes o contador é zerado e reiniciado. orientado a aguardar	1	CATEGORIA I	4 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17277025	Fui nomeado hoje para o cargo de Diretor da DIADM, assim gostaria de saber o procedimento para acessar o SIGA.	Realizado teste com o usuário e o acesso está funcionando normalmente.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17277027	Boa tarde. Necessito de programa de conversão de arquivos JPEG para PDF. Grato. Solicito o acesso às tabelas mil, pelo oracle, conforme anexo. Muito Obrigada. Andréia Barros	Instalado o software Image to Pdf.	16	CATEGORIA I	3 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17277028	Instalação do software livre bizagi modeler	Fonte de dados ODBC configurada.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17277029	A impressora não digitaliza, aparece a mensagem de que tem que inserir memória USB frontal.	Software instalado conforme solicitado.	16	CATEGORIA I	7 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17277030	Solicito criação login no computador de patrimônio 42787 para a estagiária Luísa Mendonça Benigno, antes lotada na Corregedoria e agora lotada nesta Assessoria.	Solicitante orientada a utilizar a opção SMB para digitalizar o arquivo para a rede.	5	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17277031	Prezado(a), Estou tentando elaborar os ofícios para o Despacho Singular n. 513/2017-PM, porém, após o preenchimento dos campos no sistema, o mesmo fica carregando indefinidamente, sem gerar o ofício. Atenciosamente, Gabriela	Perfil configurado.	13	CATEGORIA I	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17277032	ADICIONAR A IMPRESSORA IMPRESSORA OKI MC361(37099) À MINHA MÁQUINA (42432).	Usuária informa que depois que reiniciou o computador o sistema voltou a funcionar. Informar a Equipe de Desenvolvimento do problema.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17277035	SOLICITO UMA NOVA SENHA PARA O SISTEMA SERPRO. ATT, CAMILA AGUIAR DO MONTE DE MAGALHAES 013.820.104-86	Impressora instalada	12	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17277037	Solicito a instalação do SAS (Statistical Analysis System) e o cadastro deste servidor e do Procurador Demóstenes para acessar o sistema.	Efetuada a troca de senha para acesso aos sistemas CPF e CNPJ. Senha provisória enviada para o e-mail da usuária.	7	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17277039		Instalado SAS.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17278009	Usuário pede para instalar o módulo de segurança do BRB patrimônio 40172.	Foi instalado o módulo de segurança do brb.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17278012	Solicitado atendimento par o e-mail da imprensa para abrir arquivo de pasta zipada com fotos. Grata.	Orientada como baixar o arquivo.	4	CATEGORIA I	3 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17278013	Solicitado troca do cartucho da impressora DICONCE HP IM 32560.	Toner substituído.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17278015	Olá. Trabalho na SELEG e mudei de computador aqui na sala, e neste novo pc não tenho acesso ao drive da Seleg (jupiter). Gostaria, então, de pedir o acesso ao referido drive.	Foi feito o mapeamento da pasta.	11	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17278016	Solicitado mapear impressora.	Impressora instalada no perfil do usuário conforme solicitado.	11	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17278018	Tivemos que trocar a impressora e preciso que seja mapeada para que eu possa usa-la.	Foi feito o mapeamento da impressora.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17278020	A página não está permitindo a publicação de notícias.	Foi feito um contato, mas o problema já havia sido solucionado.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17278025	preciso instalar o PJE,estou no GPAT ramal 437 40831	Foi feita a instalação o PJE.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17278026	Configurar impressora para voltar imprimir em apenas 1 lado da folha Impressora OKI	Orientado quando necessitar impressão em apenas um lado é so selecionar na janela.	5	CATEGORIA I	8 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17278027	Boa tarde, eu estou tentando acessar as informações, mas sempre aparece uma notificação dizendo que a informação esta aberta por outro usuário. Obs.: Não tem outro usuário com a informação aberta.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17278028	Preciso atualizar software já existente no meu computador "GARMIN EXPRESS", que é para atualizar o meu GPS. Pode ser feito? Obrigado	Atualizado GARMIN.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17278029	Instalação de software gratuito gamit project	Foi feita a instalação do software.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17278030	Solicitado instalação do Adobe Acrobat Reader na minha máquina. Obrigada. tombamento: final 37806 Ramal: 763	Foi feita a atualização do Adobe Reader.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17278032	Não consigo acessar a requisição de veículo patrimônio 41768	Usuária orientada no acesso ao sistema.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17278033	Prezados, solicito a criação de emails @tc.df.gov.br para os dois estagiários da SEAD que acessam o Git, já que haverá uma mudança para só permitir o acesso de quem tem esse e-mail. Os usuários deles são: murilocerqueira ; lucascampos ; Obrigado	A conta de email não foi criada, mas a conta do GIT já foi criada e comunicada ao Murilo e ao Lucas.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17278039	Como o login dos usuários externos ao TCDF é um número gerado automaticamente pelo sistema, solicitamos que o usuário passe a fazer login com o seu e-mail cadastrado ao invés desse número. Não é necessário apagar essa coluna da tabela ou deixar de gerar o número; pedimos apenas que o campo de login aponte para a coluna do e-mail e não para a coluna desse número, para melhorar a experiência do usuário (afinal, hoje em dia ele precisa decorar um número aleatório sem significado para fazer o seu login).	o sistema não gera o login, ele usa o cpf como dado de login, entendemos que isso seja a melhor solução pois evita que caso o usuário troque de email ele tenha que se cadastrar novamente no sistema. Não houve nenhuma alteração no sistema, sendo assim, o chamado poderá ser fechado.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17279001	papel ficou preso na impressora quando da impressão.	Papel preso removido.	17	CATEGORIA I	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17279002	dificuldades p imprimir 42803	Realizado a configuração da impressora conforme solicitado pela usuária.	11	CATEGORIA I	5 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17279005	acesso a jupiter 40680	Será atendida no chamado 17.279.022.	11	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17279007	trocar toner da impressora samsung patrimônio de n. 40654	O usuário informou que não há a necessidade de trocar o toner.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17279013	Prezados, solicito instalação do módulo de segurança do BB e atualização para versão mais recente do firefox	Instalado modulo BB.	15	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17279014	Boa tarde, Solicito a instalação de um visualizador de pdf para as máquinas: Patrimônio 035000037005 Patrimônio 035000040283 Obrigada. Atenciosamente,	Atualizado Adobe Reader.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17279015	Troca de torne da impressora HP patrimônio 32582	Realizado a troca do toner.	23	CATEGORIA I	1 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17279016	Local: Laboratório (Ed. Garagem)	Realizada a substituição do cabo VGA.	24	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17279025	Esta sem acesso a pasta de jupiter patrimônio 42959	Configurado perfil da usuária.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17279028	Solicito instalação do programa de imposto de renda 2017.	Instalado IRPF 2017: Receita Net.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17279029	Computador do Dr. paulo	Orientado ao usuário abrir no LibreOffice.	1	CATEGORIA I	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17279030	Quando selecionamos o algum arquivo pertencente do pacote office, não é possível editar o documento. Gostaria de solicitar ajuda para colocar o Pacote Office como editor padrão e funcionando dos documentos.	Alterado configurações do Office.	14	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17279032	Solicito instalação SITAF da SEFAZ DF	Foi instalado de acordo.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	26 minutos	Não	Não	
17279034	Ao tentar fazer o Adobe Acrobat Reader meu aplicativo de PDF padrão, o sistema exige o usuário e senha de administrador	Colocado o Adobe Reader como programa padrão para abrir arquivos pdf.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17279040	Gostaria de atualizar a versão do Java.	Foi feita a atualização do java.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17282003	Solicito a criação de uma pasta na rede (Jupiter 1) com o nome GP1P. As pessoas que terão acesso a pasta são: Proc. Marcos Felipe Pinheiro Lima, Claudia Neves Felipe Ramos Barbosa, Maria Thereza Santiago Drumond, Maria Ester Lessa Brandão	Compartilhamento criado conforme solicitação e orientação da chefia fundada na decisão 46/2017	13	CATEGORIA I	4 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17282004	Preciso trabalhar em um processo mas, ao clicar sobre o arquivo, aparece a seguinte mensagem "Este documento é sigiloso e o usuário não possui perfil para visualiza-lo." Trabalho no gabinete do Conselheiro Inácio e nunca tive esse problema. Inclusive acessei esses mesmos documentos sexta-feira. É urgente. Grato, Marcos (ramal 386).	Orientado que o chefe de gabinete deve enviar um memorando solicitando o acesso.	8	CATEGORIA I	5 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17282006	Toner para impressora HP	realizado a troca do toner.	23	CATEGORIA I	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17282007	Solicito a instalação dos softwares: PDFSAM, Access, Project PowerPivot e PowerQuery. Obrigado, David Araújo.	Instalado o PDFSAM, as demais solicitações estão suspensas devido a falta de licença. Demanda duplicada (17.282.003).	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17282009	Olá, Estou sem acesso às pastas de trabalho do jupiter 1.	Compartilhamento criado conforme solicitação e orientação da chefia fundada na decisão 46/2017	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17282015	Trata-se de servidor novo na SECON, que requer instalação/acesso ao sistema SIGO, instalação do software PDF-SAN, acesso às pastas SECOF (Netuno 2) e SECON (jupiter 1).	Configurado o perfil. Instalado: PDF Sam; Siggo.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17282016	Não esta conseguindo ter acesso a pasta de processos patrimônio 40771	Ao entrar em contato com o solicitante ele informo que havia conseguido acessar o processo desejado.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17282019	LICENÇA DUPLICADA- REVISÃO DE TEXTO MEMBROS(BLM), E INCLUSÃO DE ASSINATURA PRESIDENTE TCDF (SERVIDOR ITAMAR LINO).	Corrigido: Lotação com código duplicado e inclusão de assinatura do presidente.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17282022	O usuário pede instalação de impressoras nas máquinas patrimônio 40317	Foram mapeadas as impressoras.	11	CATEGORIA I	0 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17282023	Boa tarde! Estou sem acesso as pastas do E-mail na Ouvidoria. Foi dado permissão no SIGA porém, não tenho acesso ao conteúdo.	Orientado que o gestor da unidade deve abrir o chamado solicitando a conta de e-mail para estagiário.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17282027	O estagiário Wanderson não está tendo acesso a todos os e-mails da pasta Zimbra.	Em virtude da redução do número de contas de email (Processo de compra em andamento), a criação de email para estagiários está suspensa.	4	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17282028	Instalação do software xmind nas máquinas 37240, 40338, 40737.	Realizado a instalação do xmind em 3 computadores conforme solicitado.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17282029	solicito um tecnico para arrumar a impressora 37102 que a folha ficou presa	Foi feita a remoção do papel.	17	CATEGORIA I	1 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17282031	Boa tarde, o Sr. Lustosa não tem conseguido enviar um documento pelo E-TCDF para nosso setor, pois não está aparecendo a área. Como resolver o problema? Segue contato do servidor: ramal - 890 falar com lustosa.	Perfil adicionado para a lotação com sucesso.	8	CATEGORIA I	5 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17283001	pasta de pesquisa sem acesso 38369	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17283002	Bom dia! Haja vista a troca de minha máquina, Solicito configuração de meu perfil na máquina (nº 40827) Senha de acesso aos novos servidores (Francisco Solano Ulhoa Botelho (40836) e Renato Alves da Cruz (41949) Att. Daisy	Perfil configurado. Solicitante foi orientada a abrir a demanda referente aos servidores separadamente.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17283003	Solicitamos acesso ao Sistema e-TCDF, acesso às pastas, criação de e-mail e Cold telefone dos seguintes servidores: - Francisco Solano Ulhoa Botelho - Renato Alves da Cruz	Perfis configurados.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17283005	sem acesso a processo sigiloso 38369	Boa Tarde Graziella, Atendendo uma determinação da Presidência, os perfis de acesso sigiloso e restrito foram removidos de todos os servidores do Tribunal. O acesso a esses perfis poderá ser reestabelecido mediante encaminhamento de memorando para DTI. Entramos em contato e repassamos essas informações para Paula Batista.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17283012	localizar no computador a ferramenta print	Colocado atalho do paint na área de trabalho.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17283014	sem acesso a intranet 40855	Orientado como acessar a intranet.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17283018	sem acesso a intranet e os médicos também 37499	Foi alterado o link inicial no navegador.	8	CATEGORIA I	10 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17283022	requisição de veículo não está funcionando - tomb. 42958	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17283023	Mensagem de erro: Http iframes are not shown in https pages in many major browsers. Please read this post for details.	Link da unidade Segecex corrigido no menu do intranet	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17283024	Prezados, Na nova intranet não consigo localizar o caminho para download do formulário de solicitação de estagiário Att, Gabriela	Usuária informa que conseguiu localizar o formulário.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17283025	Em razão do regresso dos novos servidores solicitamos troca de teclado 41010 em função de avaria no apoio, solicitamos ainda, monitor auxiliar para compor a máquina 40836.	Realizado a instalação do monitor e substituição do teclado.	24	CATEGORIA I	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17283026	Prezados, estamos precisando dos conectores de vídeo e rede para notebook da SEGECEX, temos reunião marcada para as 14:00 h. Att, Maria José.	Resolvido pela equipe TCDF.	24	CATEGORIA I	4 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17283031	Solicito instalar em minha máquina o programa do IRPF de 2017.	IRPF e GCAP 2017 instalados.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17283034	Solicito a substituição do teclado nº 41010, que compõe o conjunto HB nº 40836, uma vez que o mesmo está quebrado. att.	trocado de acordo.	24	CATEGORIA I	4 minutos	Não	42 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17283036	solicito a disponibilização de um monitor para compor o conjunto HP nº 40836. Trata-se de equipamento recentemente instalado. att.	Instalado monitor de acordo	3	CATEGORIA I	4 minutos	Não	40 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17283039	Não estou conseguindo acessar os arquivos do jupiter1	Configurado o perfil.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17283043	Atualização do JAVA e sistema do Banco do Brasil	Realizado a atualização do Java e do Módulo de Segurança do BB.	15	CATEGORIA I	3 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17283044	Os documentos estão abrindo apenas para leitura. Não consegue editar. Máquina 40680	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17283045	impressora engoliu papel	Removido o papel da impressora.	17	CATEGORIA I	0 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17283046	Não estou conseguindo abrir as pastas do ownCloud - máquina 41959	Orientado a usuária como abrir as pastas no ownCloud.	1	CATEGORIA I	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17283047	impressora da sala da Presidente não imprime	Configurado ip na impressora.	9	CATEGORIA I	2 minutos	Não	27 minutos	Não	Não	
17283053	Tenta editar documento compartilhado e não consegue - Máquina 41899	Orientado baixar o arquivo e editar.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17283057	Verificar Fontes de Informação requerida importadas para a auditoria 31169/17. Está sem acesso à impressora. Máquina 40169. Impressora 40614	As fontes de informação foram importadas com sucesso para auditoria 31169/17 conforme solicitado.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17283058	estou usando outro computador e preciso mapear a rede	Foi instalada a impressora de acordo.	12	CATEGORIA I	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17284003	Olá, preciso instalar o PGS - Programa Gerador de Solicitação de Juntada de Documentos a Processo Digital na minha máquina, disponível em http://idg.receita.fazenda.gov.br/acesso-rapido/processos/processo-digital/pgs-programa-gerador-de-solicitacao-de-juntada-de-documentos-a-processo-digital	Mapeada a pasta.	11	CATEGORIA I	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17284004		O usuário informou que não há mais a necessidade de instalar o software. Pedido do usuário cancelado.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17284007	Prezados, Central de software não disponível. Solicito que seja disponibilizada a central de softwares no meu computador de patrimônio 37794.	Orientado na abertura do programa.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284012	INTRANET não está abrindo. Máquina 40863	Foi alterado a página inicial do navegador.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284014	Favor instalar programa do irpf de 2016	Software instalado conforme solicitado.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284015	INTRANET não está abrindo. Máquina 42922	Foi alterado o link da página inicial do navegador.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284017	Configurar o perfil do Conselheiro "Inácio Magalhães Filho" nos computadores abaixo. Patrimônio: 38982 (Inácio Magalhães) Patrimônio: 38991 (Anilceia Machado)	Realizada a configuração do perfil dos conselheiros e procuradores em seus respectivos computadores no Plenário.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17284019	INTRANET não está abrindo. Máquina 40202	Realizado a configuração no navegador	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284020	Não Conseguindo acessar o Sistema.	Reconfigurado o proxy.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284021	INTRANET não está abrindo. Máquina 4040691	Orientado ao usuário como acessar o portal da Intranet.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17284023	INTRANET não está abrindo. Máquina 40780 - PEDRO IVO - RAMAL 832	Foi alterada a página inicial do navegador.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17284026	Tenta cadastrar processo e sai mensagem de erro.	Problema no sistema resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284028	INTRANET não está abrindo. Máquina 42959	Foi alterada a página inicial do navegador.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17284031	IMPRESSORA Nº PATRIMÔNIO 40637	Refeita a configuração de digitalização. Solicitante testou e atestou.	6	CATEGORIA I	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17284032	Não consigo acessar	Realizado atualização do navegador.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17284033	Solicito a gentileza de normalizar o acesso ao E-TCDF de dois computadores aqui do setor SESOP. De Patrimônios (40719) e (40771).	Orientado ao usuário como acessar a Intranet.	8	CATEGORIA I	3 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284035	Solicito: acesso para edição e visualização (leitura) da pasta PROCURADOR_ML, PROC_ML acesso para edição e visualização (leitura) da pasta GP1P Solicito leitura nas pastas Proc_MF, Proc_DA, Proc_CF Informo que Claudia da Silva Neves, Maria Theraza Drumond Moreira e Ester Lessa Brandão terão o mesmo perfil de acesso as pastas. Solicito acesso para o Procurador Marcas Felipe Pinheiro Lima, com perfil de leitura e edição nas pastas: PROCURADOR_ML, PROC_ML e GP1P	Resolvido pela equipe de infra.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17284040	Quando solicito a exclusão do apenso do Processo nº 20.227/2016 aparece a mensagem : "Método não implementado".	Usuária informa que o problema ja foi corrigido. Sem intervenção técnica.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17284041	Corrigida.	Solicitação atendida no chamado 17.284.040	8	CATEGORIA I	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17284043	É URGENTE, pois é Pedido de Cautelar que a Presidente passou para SEFIPE recomendando caráter urgente.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284046	INTRANET não está abrindo. Máquina 40710	Reconfigurado proxy acesso normalizado.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284048	Funcionários da 1ª DICONT - Secretaria de Contas estão sem acesso a intranet, favor verificar a ocorrência.	Foi configurada a página inicial do navegador.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17284049	Sistema não permite abrir duas abas do e-TCDF impedindo a conferência de documentos eletrônicos.	Proxy reconfigurado.	13	CATEGORIA I	4 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17284051	Ao abrir a página, aparece um banner que cobre todas as informações. Estão com processos para serem concluídos ainda hoje e não há como trabalhar. Solicita urgência.	Orientado a usuária como acessar o menu lateral.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17284052	Trocar o toner da impressora tombamento 37105 GPAA R:386	Foi feita a troca do toner da impressora.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17284053	42800 Realizada a instalação do IRPF 2017.	Realizada a instalação do IRPF 2017.	16	CATEGORIA I	8 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17286006	AO CADASTRAR DESPACHO SINGULAR, EM "TIPO" NÃO APARECE A OPÇÃO "DESPACHO SINGULAR". APARECE SÓ A OPÇÃO "DESPACHO"	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17286007	Substituir WEBCAM na recepção Sede	Foi feita a substituição da Webcam.	24	CATEGORIA I	5 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17286009	PLUGIN BRB	Após instalação do módulo de segurança, o problema continuou. Foi constatado que problema é no site do BRB.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17286010	Computador da sala de reuniões (PAT 34406) não abre o pacote office. Parece estar desatualizado.	Inserido novamente a licença.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17286011	Boa tarde. Não estou conseguindo acessar o sistema de requisição serviços gráficos. Máquina: 42466.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286012	O toner da impressora HP LaserJet P2055dn, patrimônio 32607, esgotou.	trocado o toner de acordo com o pedido.	23	CATEGORIA I	12 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286013	Ester trabalha na máquina 40674 e não está tendo acesso à impressora SAMSUNG - Patrimônio 37051 - Máquina 40674. Informou estar no GP1P	Impressora instalada conforme solicitado.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17286015	No navegador Mozilla, ao acessar Unidades, Segedam, e a seguir Boletim de Licenças Médicas ou Sistema de Agendamento Médico, nenhuma das 2 páginas é carregada e aparece o aviso: Not Found The requested URL /sistemas/login.php was not found on this server. . Antes, às vezes acessava, às vezes não, mas desde quarta-feira não abrem as páginas.. Telefone 33142586 PC 34357	Foi reparado o navegador e diretivas de rede.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286017	impressora não está scaneando	Documentos estavam na pasta correta. Solicitante foi orientada sobre como ordenar os documentos por data de modificação.	6	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17286018	Boa tarde! preciso que instale o módulo de segurança do Banco do Brasil para acesso a minha conta bancária.	Foi feita a instalação do módulo de segurança do Banco do Brasil.	15	CATEGORIA I	0 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17286020	Boa tarde, em virtude de ter ficado tempo prolongado sem acessar o Siafi, minhas senhas de acesso foram expiradas. Solicito portanto reativação das senhas SERPRO e SIAFI para meu usuário (CPF 005.827.021-35).	Solicitante informado da solução da equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17286021	Não consegue acessar a INTRANET - sai a mensagem: Usuário e senha inválidos - máquina 40274	Solicitante foi orientado sobre como efetuar login na intranet.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17286023	Boa tarde, Solicito auxílio para movimentação de documentos para jurisdicionadas (ex: e-doc 431B0292), o sistema emite a mensagem impeditiva "Message body empty". Obrigada! Aguardo. Andrea Cotta SECONT - R 189	Encerrado com informação da equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17286025	Por favor, me passaram um arquivo com extensão .xmind que não consigo abrir.	Realizado a instalação do Xmind.	16	CATEGORIA I	5 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17286026	Ao tentar incluir o servidor nos sistemas, sai a mensagem: LDAP	Perfil configurado.	13	CATEGORIA I	3 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17286027	Solicito instalação de monitor adicional.	Foi feita a instalação do monitor.	24	CATEGORIA I	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17286029	auxilio para cadastrar servidor - Carla Ramal 361	Usuária já abriu chamado anteriormente para tratar do mesmo problema. Já foi devidamente encaminhado.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17286030	Problemas com o acesso ao site do Banco do Brasil.	Plugin está funcionando. Solicitante foi orientada a entrar em contato com o Banco para averiguar o problema do não acesso à conta.	7	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286031	Solicita que o servidor HELCIO PEREIRA JUNIOR à pasta Z:VATAS PLENÁRIAS, localizada dentro do diretório da SS no Júpiter.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	3 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17286032	Solicito a atualização do Adobe Reader, visto que a versão instalada é muito antiga e não consegui abrir um arquivo em formato PDF mais recente.	Foi feita a atualização do Adobe Reader.	10	CATEGORIA I	4 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17286033	URGENTE - Estava trabalhando num documento word. Quando tentou continuar, saiu a mensagem que está sem a licença do word. Mônica está na PRESIDÊNCIA	Inserido novamente a chave do Office.	1	CATEGORIA I	2 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17286034	informo que os programas do pacote office estão sendo fechados por não localizar a licença.	Inserido novamente a chave do pacote office.	1	CATEGORIA I	4 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17286035	Solicito instalação do SAS Enterprise Guide.	Foi feita a instalação do SAS.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17286036	Não consigo criar e-doc de um documento.	Foi orientado à usuária sobre como imprimir em pdf e anexar no sistema.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17289002	IMPRESSORA OKI e SAMSUNG	Foram instaladas de acordo.	12	CATEGORIA I	9 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17289005	QUANDO PEÇO PRA IMPRIMIR APARECE UMA MENSAGEM (ADOBE READER XI , CONTRATO DE LICENÇA)	Solicitante foi orientada sobre como imprimir utilizando o Adobe Reader.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17289007	A/C Infra. Senhores, favor atualizar a base de dados de desenv do ETCDF com o último bkp disponível.	Resolvido pelo especialista.		8 CATEGORIA I	3 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17289012	O acesso ao e-mail não está sendo permitido, utilizando a senha de login	Foi feito um teste e o usuário conseguiu acessar o email. Resolvido pela equipe TCDF.		4 CATEGORIA I	4 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17289015	PASTA DE JUPTER SUMIU	Realizado o mapeamento de acordo com o pedido.		11 CATEGORIA I	3 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17289016	A máquina está acusando necessidade de troca	Foi feita a substituição do toner.		23 CATEGORIA I	2 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17289017	Documentos em PDF não estão abrindo - máquina 42456	Realizado a configuração do arquivo para abrir após o download.		1 CATEGORIA I	3 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17289018	Mudança de lotação da servidora WANESSA GOMES CAIRES - estava lotada no Gabinete do Conselheiro Paulo Tadeu e sua atual lotação é na SELIP. Solicitam alterações no Sistema.	Perfil configurado.		13 CATEGORIA I	0 minutos	Não	26 minutos	Não	Não	
17289021	ativar servidor	Perfil configurado.		13 CATEGORIA I	4 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17289022	Máquina da Srª Beatriz na presidência. R: 460	Impressora instalada conforme solicitado		11 CATEGORIA I	0 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17289025	Solicito a desinstalação do Office e a instalação do Libre Office dos seguintes notebooks: 2 GCPM, 2 GCMM, 1 GP, 1 GPDA, 1 GPG e 1 DIAUP (Separados no armário). Assim que finalizar os mesmos poderão ser devolvidos às respectivas unidades.	Procedimentos executados conforme solicitado.		16 CATEGORIA I	8 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17289026	A impressora está sujando a cópia ao imprimir. Patrimônio 32615	Realizado a troca do toner.		23 CATEGORIA I	5 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17289030	Temos alguns arquivos no formato visio. Tentamos utilizar o Bizagui para ter acesso a eles. Entretanto, os arquivos não podem ser importados pelo Bizagui sem que o Visio esteja presente na mesma máquina. Assim, solicito a instalação do VISIO nesse computador, para que eu possa abrir importantes arquivos armazenados no formato visio. Att.	Foi feito o reparo do office, mas o sistema não reconheceu o visio. Por não haver licença para o office plus no momento, então não há a possibilidade de desinstalar e reinstalar o programa. Sendo assim, não houve a possibilidade de ativar o visio na máquina do usuário.		16 CATEGORIA I	0 minutos	Não	30 minutos	Não	Não	
17289031	Não está conseguindo acessar o eTCDF DRIVE	Software OwnCoud instalado conforme solicitado.		16 CATEGORIA I	7 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17289033	Não consigo acessar o seguinte endereço intranet.tc.df.gov/wp-admin	Solicitante informado da resolução relatada pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	4 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17289036	Não consegue acessar o site do BRB	O módulo de segurança foi reinstalado na máquina.		15 CATEGORIA I	3 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17289039	Olá, solicito a instalação de impressora para impressora número 40632. Obrigada.	impressora instalada conforme solicitado.		11 CATEGORIA I	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17289041	Solicitamos os bons préstimos no sentido de que seja feita a reposição do toner "magenta" da máquina OKIDATA situada no Cerimonial. Grato.	Após efetuar os testes em outra impressora, o toner funcionou normalmente. Foi feita a troca do toner na impressora do usuário.		23 CATEGORIA I	2 minutos	Não	45 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17289043	Aparece essa mensagem, "Instalando arquivos do cliente. Por favor, aguarde."	Resolvido o problema do download do módulo de segurança, realizado a instalação e testado pelo usuário.		15 CATEGORIA I	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17289045	Não consegue acessar o Banco Itau - MÁQUINA 40295 Sai a mensagem: usuário sem acesso	Foi reiniciada a máquina e feita a configuração de proxy, feita a reinstalação do aplicativo do itau e feita a limpeza dos arquivos temporários.		15 CATEGORIA I	6 minutos	Não	35 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17289046	Preciso Reinstalar ou Atualizar o Microsoft Office Plus 2013, principalmente o Excel 32 bits.	Foi feita a instalação do Power Query para Excel.		15 CATEGORIA I	4 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17290001	fazer configurações de alguns aplicativos ok, obrigado	Perfil configurado.		13 CATEGORIA I	1 minutos	Não	20 minutos	Não	Não	
17290004	Recebi uma nova máquina e ela precisa receber aqueles ajustes básicos. Máquina 40728.	Perfil configurado.		13 CATEGORIA I	3 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17290007	Quero usar meu token para acessar alguns sites. Parece que é necessário instalar algo correto?	Foi feita a instalação do token.		15 CATEGORIA I	2 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17290010	solicito liberação e mapeamento da pasta Diaud3 - Jupiter1. Informo que o responsável pela Divisão já deu liberação no SIGO	Solicitante foi orientada a efetuar logoff e logar novamente para que as permissões passem a valer. Testou e atestou.		8 CATEGORIA I	3 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17290011	Não estou conseguindo visualizar peças de processos sigilosos. Aparece mensagem dizendo que não possuo perfil para tanto.	Solicitante informado da resposta da equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17290012	Favor instalar o Módulo para Assinatura Digital do Banco do Brasil	Módulo instalado conforme solicitado.	15	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17290013	Solicitado, com urgência, a configuração de notebook todf (patrimônio 40558) para usá-lo com retroprojetor. Imagem dos sistemas do tribunal não estão aparecendo na tela. Estou na sala de reunião do 4 andar, agnaldo	Solicitante foi orientado sobre como projetar imagem no telão.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17290018	não conseguimos imprimir na impressora HP-IM-32567.	Cabo de rede desconectado e conectado novamente.	4	CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17290019	não consigo fazer o upload da foto no meu perfil na intranet.	resolvido equipe TCDF	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17290024	(CONTINUAÇÃO DEMANDA ANTERIOR) Solicita ajuda técnico para instalar o PIZAGI. MÁQUINA 40589	Software instalado.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17290025	Solicita presença de técnico para instalar um programa em sua máquina	Ao entrar em contato com o solicitante ele informou que era problema no E-TCDF mas que já havia sido resolvido pela equipe de Desenvolvimento.	8	CATEGORIA I	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17290029	Sensor ótico do mouse parece estar danificado, dificultando a realização de tarefas.	Realizado a substituição do mouse e fornecido um mouse pad.	24	CATEGORIA I	5 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17290030	Não consegue acessar o SINDEC. Máquina 41749. Sai a mensagem Sistema não existe.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17290031	Boa tarde! Estou tendo problemas para desapensar o Proc. 480.000.711/2012 do Processo TCDF 23.430/2012 no sistema.	Resolvido pela equipe de Desenvolvimento.	8	CATEGORIA I	5 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17290032	Solicito a instalação de aplicativo para a utilização do Token (Certificado Digital).	Realizada a instalação do aplicativo para uso do Token	16	CATEGORIA I	11 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17290035	Prezados, Solicito a instalação dos componentes do home banking do Itaú. CPU: 40271. Obrigado. Att, Rodrigo.	reconfigurado navegadores verificados plug-ins.	15	CATEGORIA I	6 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17290036	Olá, onde acho o aplicativo para instalar o TCDF localmente na máquina? Att, Sérgio	Instalado conforme solicitado.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17290037	Solicita presença do técnico	Desinstalado o OwnDrive e instalado novamente, processo de desinstalação e instalação lento demandando um tempo maior no atendimento.	16	CATEGORIA I	8 minutos	Não	27 minutos	Não	Não	
17290038	O Sr. Alana já passou no gabinete e já efetuou a configuração em duas máquinas. Att Fernando	Realizado a instalação das impressoras.	11	CATEGORIA I	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17290039	Está sem mouse pad e a mesa dificulta o rolamento do mouse.	Realizado a substituição do mouse pad.	24	CATEGORIA I	1 minutos	Não	20 minutos	Não	Não	
17291003	preciso instalar o visualizador de arquivos formato visio - visioviewer. Entretanto, embora tenha baixado o aplicativo, não tenho privilégios administrativos para instalar o programa.	Software é free e foi instalado.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17291005	Favor disponibilizar login e senha para o funcionário terceirizado Michel Douglas dos Santos Souza. Entrar em contato pelo ramal 599, ou 223 (James). Grato	Orientado que o gestor deve realizar o cadastro.	8	CATEGORIA I	4 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17291006	instalar novo programa do BRB	Foi instalado o módulo de segurança do brb.	15	CATEGORIA I	3 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17291014	Solicito a conexão da impressora "GPAA-OK-MF-38258 em servpress" ao meu computador nº 35000 40200 William - r: 355	Instalada a impressora.	13	CATEGORIA I	4 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17291016	Está lotada no GP1P, mas precisa ter acesso às pastas do GP/Procurador Filipe e do Gab/Procurador Demóstenes. Tinha este acesso até ontem e hoje perdeu o acesso. Está sem poder trabalhar devido falta de acesso. Solicita urgência.	Resolvido pela equipe TCDF.	13	CATEGORIA I	3 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17291019	A máquina não abre mais arquivos em formato de foto.	Reinstalado o aplicativo Fotos.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	20 minutos	Não	Não	
17291022	Mauro/DTI fez todas as alterações, mas o servidor não está tendo acesso	Foi orientado ao gestor com atribuir o usuário ao grupo no SIGA, e em seguida foi feito o mapeamento da pasta de rede.	11	CATEGORIA I	2 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17291023	Chamado aberto para o Orácio do gabinete do conselheiro Renato Rainha.	Instalado Mozilla Pje. Instalado certificado Digital.	16	CATEGORIA I	3 minutos	Não	53 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17291027	Nenhum servidor da SEGED conseguiu colocar a foto. Solicita ajuda técnica.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17291028	Favor instalar o SIGGO neste computador. Tomb. 41764 (valter - DICON1 ramal 495). Obrigado.	Foi feita a instalação do SIGGO.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17291029	Solicito instalação do programa PDF SAM na minha máquina.	Instalado PDF Sam.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17291030	GPAA-OK-MF-37105 R:388 LILIAN excel não está salvando. Dá a msg que parou de funcionar.	Impressora instalada conforme solicitado.	11	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17291035	Bom dia! Não tô conseguindo acessar o Serpro.	Verificado que o problema está no arquivo.	1	CATEGORIA I	1 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17292002	Solicitação de instalação de software na Máquina tombamento final 40245	Reinstalado Java e refeitas as configurações de segurança	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17292005	Instalar o software gratuito Sparkol, visto que é necessário senha de administrador.	Flash Player atualizado.	15	CATEGORIA I	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17292009	SOLICITO CONFIGURAÇÃO NA IMPRESSORA. COMPUTADOR TOMBAMENTO 40275	Software instalado conforme solicitado.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17292011	Documento não está dando opção de clonagem. Favor verificar . EDOC 7ECEFS17-c	Instalada a impressora.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17292016	As mensagens do meu e-mail está das mais antigas para as mais recentes. Não estou conseguindo visualizar as mensagens recentes	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17292018	Solicito troca do toner da impressora HP, tombamento 32584.	As mensagens do e-mail foram organizadas pela data mais atual.	4	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17292019	instalar modulo de segurança do banco.	Foi feita a substituição do toner.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17292022	Acesso ao JUPITER	Módulo instalado conforme solicitado.	15	CATEGORIA I	1 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17292023	Como coloco minha foto no TCDF DRIVE? Máquina 41959	Foi mapeada a pasta de rede.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17292024	Quero imprimir na impressora OKI	orientada como alterar a foto.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17292025	Solicito substituição do toner da impressora Samsung (COOSEP-40649)	Impressora instalada no perfil da solicitante.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17292026	Quero colocar uma foto no Gravatar para colocá-la no RESOLVE. Help!	Foi feita a substituição do toner.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17292027	Solicito troca de tonner - Impressora SAMSUNG. Patrimônio 39994.	Orientada na alteração da foto.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17292028	Boa tarde, gostaria de solicitar a instalação do programa SIGRE, no computador do Gabinete da Conselheira Anilceia, tombamento 03500042478, faz-se necessário por conta de um curso que um Auditor está dando no gabinete para aprender a usar o programa. Obrigada.	Verificado que a impressora ainda possui 10% do toner. Foi orientado à usuária a utilizar até o fim.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17292029	Salvar os arquivos de um computador para outro computador. Obrigada Lilian R:388	Foi feita a instalação do sigrh	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17292030	Servidor transferido da secretaria de engenharia, SESAP, para SECOF, que gostaria de transferir uma pasta particular para o Serviço de Contabilidade, SECON.	Orientada como realizar o backup dos arquivos.	22	CATEGORIA I	5 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17292031	Gostaria de acessar a pasta GP1P para visualização e alteração. Patrimônio: 40684	Orientado a solicitar acesso a pasta Sesap e copiar os arquivos.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17293002	Peça presente em processo eletrônico (31.126/2017-e) não é acessível, mesmo o processo tendo carga para a minha lotação.	Dada a permissão pela equipe de INFRA e realizado o mapeamento	11	CATEGORIA I	3 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17293004	configurar impressora nova para digitalização de documentos	Orientado que o Gestor da unidade deverá encaminhar um memorando para SEGEDAM, direcionado ao Dr. Paulo Cavalcanti com o nome dos servidores que deverão ter acesso aos documentos sigilosos.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17293005	pasta compartilhada não encontrada	Digitalização configurada conforme solicitado.	5	CATEGORIA I	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17293008	SOLICITO TECNICO IMPRESSORA ENGOLIU O PAPEL NUMERO 37065	realizado auxilio e reconfiguração. OK	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17293009	Solicito atualização do Adobe do PC de patrimônio nº 40246.	Foi feita a remoção do papel e feita a configuração para imprimir etiquetas.	17	CATEGORIA I	1 minutos	Não	32 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17293012	Solicito, encarecidamente, a instalação dos drivers da impressora OKIDATA # 38261 em minha estação de trabalho # 42765.	Flash Player atualizado.	15	CATEGORIA I	0 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17293014	O processo nº 31.541/17 -e contém um arquivo de 310,09 MB que não conseguimos em um pen-drive. Somentamos que o problema foi tratado em uma reunião nessa DTI e permanece sem solução.	Impressora instalada.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17293016	Solicitação de instalação do software Sparkol	Gravado o arquivo no pendrive.	19	CATEGORIA I	4 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17293022	Não consigo acessar o sisauditi. Ele está em manutenção?	Instalado Sparkol.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17293023		Foi informado ao usuário a utilizar o Firefox e foi feita a limpeza de cache.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17293024	Gostaria de obter acesso a outra impressora da ESCON, pois necessito imprimir alguns documentos e a minha impressora não está ligando.	Equipe da manutenção acionada para verificar o ponto elétrico. Impressora do setor vizinho instalada no perfil da solicitante.	13	CATEGORIA I	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17293026	O link da central de software não aparece no desktop do meu computador. Gostaria de instalar um programa leitor de PDF diferente do ADOBE.	Instalado Foxit.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17293031	Criar a opção Exportar nos DETALHES do processo para quem estiver na DIAUD1, DIAUD2 e DIAUD3.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17293033	Sem conexão no 4º andar	Resolvido pela equipe de INFRA	2	CATEGORIA I	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17293034	Impressora Samsung 34295 acusando problema no fusor. Peça de substituição está disponível no setor de materiais.	Realizada a troca do fusor.	23	CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17293036	Em virtude da troca da máquina, solicito a instalação do Siggo.	Instalado Siggo.	16	CATEGORIA I	0 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17296001	Colocar o site da Intranet como pagina principal no navegador.	Configurado o perfil. Instalado OwnCloud.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17296002	Ao acessar o site do banco, pede-se a atualização da versão.	Foi instalado de acordo com o pedido.	15	CATEGORIA I	5 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17296010	Instalar programa para site BRB funcionar. Máquina 40207	Foi feita a instalação do módulo de segurança e feita a limpeza dos arquivos temporários.	15	CATEGORIA I	2 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17296011	Solicito substituição do toner da impressora HP (HP LaserJet 2025), sala Assessoria - ESCON.	Foi trocado de acordo Tiago atendeu.	23	CATEGORIA I	7 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17296012	Reinstalação do SAS após formatação do computador	Foi feita a instalação do SAS.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17296015	Solicito um novo teclado para a servidora Solange, vez que o teclado utilizado pela servidora está quebrado.	Teclado substituído por outro de outro modelo.	24	CATEGORIA I	1 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17296016	Solicito instalação do programa PDF Split.	Instalado PDF Sam.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	33 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17296019	INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA	Impressoras do setor instaladas no perfil da solicitante.	13	CATEGORIA I	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17296022	INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA NOVAMENTE	Impressoras instaladas.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17296024	Conselheiro não está conseguindo abrir os votos.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	2 minutos	Não	20 minutos	Não	Não	
17297002	Impressora OKI 37095, na máquina 40201;	Impressora instalada no perfil do equipamento conforme solicitado.	13	CATEGORIA I	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17297004	O Excel não está abrindo nesta máquina: 40756. Favor, aproveitar e configurar impressoras aqui também.	Foi desabilitado o modo de exibição protegido do excel e feita a conexão com as impressoras do setor.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17297006	Solicito a instalação dos Módulos Adicionais de Segurança para acesso a contas nos Bancos CEF e BB.	Foi feita a instalação do módulo de segurança do Banco do Brasil e Caixa.	15	CATEGORIA I	3 minutos	Não	26 minutos	Não	Não	
17297014	Solicita-se a instalação dos drivers da impressora OKIDATA #38261 no equipamento # 41697.	Foi feita a conexão com a impressora.	11	CATEGORIA I	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17297015	Instalar módulo de segurança do site do BRB. Máquina 40680	Módulo instalado conforme solicitado.	15	CATEGORIA I	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17297016	Solicita instalação Dicionário Michaelis ou semelhante. Máquina 42456	Foi criado um atalho na área de trabalho do usuário para ele acessar o dicionário Michaelis online.	16	CATEGORIA I	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17297020	O mouse parou de funcionar. Máquina está travada neste momento.	Foi feita a substituição do mouse.	24	CATEGORIA I	0 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17297022	Instalar módulos de segurança para acesso ao internet banking dos bancos do Brasil, Caixa Econômica Federal e BRB.	Foi feita a instalação dos módulos de segurança da caixa, BRB e Banco do Brasil.	15	CATEGORIA I	7 minutos	Não	30 minutos	Não	Não	
17298003	O som do computador não está funcionando, e solicita senha de administrador.	Foi feita a configuração de áudio no computador.	11	CATEGORIA I	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17298012	Instalar o programa topaccess para monitoramento das catracas de acesso do TCDF.	Apoio na instalação do Software da empresa Idealine.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17298017	O estagiário Wanderson não está tendo acesso aos documentos que estão na mesa virtual, no sistema e-tcdf, da Ouvidoria.	Resolvido pela equipe TCDF.	8	CATEGORIA I	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17298023	ODBC v13 ou superior	Foi feita a instalação do ODBC 13.	16	CATEGORIA I	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	

CAT. I

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17298025	Prezados, Conforme solicitação do Secretário de Contas devido à necessidade de se classificar as decisões de todos os processos dos últimos 10 anos, solicito a inclusão de SEGUNDA LOTAÇÃO no ARCCENTRAL para as seguintes servidoras da SECONT: Andrea Cotta Cioni e Ana Cristina Borges Carvalho. Atenciosamente, Paulo França	Resolvido pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17299002	A servidora NADIR MARIA DA SILVA encontra-se de licença para tratamento de saúde. Entrava no Correio Eletrônico e outros sistemas normalmente. Hoje, ao tentar entrar hoje, não aceitou a senha da servidora. Telefone (CEL) 99447-33847.	Verificado que a conta de rede esta normal. Orientamos que acesse com cpf e a mesma senha do e-mail.		8 CATEGORIA I	7 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17299014	Solicito atualização (ou liberação de permissão de segurança do aplicativo) para acesso à rede SERPRO.	Foi instalada a versão do java compatível para acessar o serpro.		15 CATEGORIA I	0 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17299027	Solicito a instalação do sistema SIGGO.	Foi instalado de acordo. ok		1 CATEGORIA I	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17299029	A/C Infra. Favor atualizar a base de dados "valoresResponsaveis" (sql server) de DESENV com o bkp de ontem.	Banco restaurado.		8 CATEGORIA I	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17300014	FAÇO ESTA DEMANDA DIRECIONADA À COLEGA MICHELE, PARA QUE ME PERMITA ACESSO AO SISTEMA SIAPE PARA CONSULTAS DE DADOS FINANCEIROS DOS SERVIDORES DE PCDF, PMDF E CBMDF REFERENTES A PERÍODOS ANTERIORES A UM EXERCÍCIO, COMO ESTAMOS AGORA LIMITADO, PARA ISSO, PRECISARÁ INSTALAR VERSÃO ANTIGA DO JAVA EM UM DOS NAVEGADORES EM MEU TERMINAL DE TRABALHO, VISANDO EVITAR INCOMPATIBILIDADES. MEU RAMAL É 559.	Instalado java 8.121.		15 CATEGORIA I	1 minutos	Não	23 minutos	Não	Não	
17300026	O controle das folhas de ponto é feito pela Elizabeth e Sandra. Preciso, ao abrir para ver os afastamento, visualizar todos os setores da DTI, assim como meu perfil me permite trabalhar com um documento do SSUF, Infra, SDS.	Resolvido pela equipe TCDF.		8 CATEGORIA I	8 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17303025	Mauro entrou em contato, mas Ozanam não se encontrava na sala naquele momento. Entrou, neste momento, em contato novamente.	Foi instalado o complemento gratuito DWG true viewer. ok		1 CATEGORIA I	3 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17304036	Ao acessar o sistema SIGRH, apareceu a mensagem de "operador deletado", dessa forma solicito acesso	Orientado a abrir um chamado no site do Sigrh.		8 CATEGORIA I	8 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	

SLA acordada	SLA apurada (sem considerar as justificativas)	SLA apurada (considerando as justificativas)
>= 75%	95,43%	100%



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

Nível de Serviço / Percentual de atendimento em conformidade com o NSE.

Período: 01/10/2017 à 31/10/2017

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria II

Quantidade de Atendimentos	776
-----------------------------------	------------

Quantidade de atendimentos em até 60 minutos	103
---	------------

Quantidade de atendimentos acima de 60 minutos	3
---	----------

Nível serviço para CHAMADOS CATEGORIA II, tempo de solução de 60 minutos com NSE inferior a $\geq 75\%$

**Percentual de atendimentos
dentro do Nível de Serviço**

97,11

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	Observações
17264005	Não estão funcionando a calculadora e o visualizador de imagens	Equipamento instalado.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	31 minutos	Não	Não	
17265003	A vista de devolução de uma mesa deste Gabinete, solicito a retirada temporária e imediata do computador da sala de Procurador.	Realizado a movimentação de 10 computadores e 3 impressoras .	39	CATEGORIA II	11 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17265020	O gabinete vai para o final do corredor, por isso necessitamos a retirada de todo maquinário.	Todos os equipamentos do setor foram recolhidos na sexta, devolvidos e instalados hoje.	40	CATEGORIA II	3 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17268010	Remoção da máquina 03500040786	Remanejado o micro.	39	CATEGORIA II	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17268023	Solicitação para configuração de impressora, com problema de digitalização	Configurado a digitalização.	31	CATEGORIA II	5 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17268026	Dois servidores foram lotados na DICON3. Solicita maquinário completo para os dois	Foi feito o remanejamento das máquinas.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17268028	Solicito login e acesso aos sistemas do TCDF para o estagiário Wanderson Xavier da Cruz.	Foi informada a senha e configurado o perfil do usuário.	32	CATEGORIA II	0 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17268042	A servidora Daniele Milagres está aguardando a transferência do maquinário dela do GPMF para o Gabinete do Procurador Demóstenes.	Foi feito o remanejamento da máquina.	40	CATEGORIA II	3 minutos	Não	55 minutos	Não	Não	
17268050	Boa tarde, Gostaria de pedir para retirar o segundo monitor de minha mesa. Não usarei mais, em razão de padronização do gabinete. Estou lotada no Gabinete do Dr. Demóstenes.	O monitor foi retirado.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17269003	Solicito resete da senha da Ivoneide de Araujo	Realizado o desbloqueio da senha.	29	CATEGORIA II	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17269004	Solicito reinstalação e atualização de CPU de patrimônio nº 37236.	Foi feita a instalação da máquina no local e configurado o perfil das usuárias.	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17269005	não consigo logar 40836	Substituído o micro. Configurado o perfil. Instalado modulo BB, Caixa.	45	CATEGORIA II	1 minutos	Não	61 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17269007	Solicito nova senha de acesso ao usuário "MAURILIOFERREIRA@tc.df.gov.br", motorista de empresa contratada do TCDF. Obs: Contato com o funcionário: Ramal 808	feito reset. nova senha: tcdf2017	29	CATEGORIA II	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17269011	Solicito o remanejamento da máquina PC-40252 da DTI para a DICON3 (máquina do servidor Aparecido)	Equipamento remanejado e instalado no local solicitado.	40	CATEGORIA II	6 minutos	Não	24 minutos	Não	Não	
17269012	Solicito a criação de e-mail para o estagiário Thiago Rabelo De Aquino Ferreira, lotado na SEDIN - Supervisão de Ações Educacionais Internas. Ramal 219	Foi feito o teste e o usuário conseguiu acessar a conta de e-mail. Resolvido pela equipe TCDF.	30	CATEGORIA II	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17269017	As impressoras estão off line.	Demanda resolvida pela garantia.	25	CATEGORIA II	0 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17269027	Mudança de PC do local	realizada a mudança da maquina de acordo.	39	CATEGORIA II	6 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17270001	mapear impressora 38260	Impressora religada na rede.	41	CATEGORIA II	1 minutos	Não	29 minutos	Não	Não	
17270011	O usuário FELIPE RAMOS BARBOSA, solicita seu computador para trabalho interno que foi recolhido na mudança do GPMF, solicita o remanejamento para DICON2, onde irá trabalhar.	Foi remanejada a máquina e feita a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	42 minutos	Não	Não	
17270018	O servidor Marcos Maciel Abreu de Andrade, anteriormente lotado no Gabinete do Procurador Demóstenes foi remanejado para DIACOMP4. Solicita-se que seu Perfil. e todas as alterações e atualizações sejam feitas, para que o servidor possa iniciar suas atividades.	Foi feita a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores.	32	CATEGORIA II	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17271013	Solicito a instalação de um monitor que já está aqui na Secretaria.	Realizado a instalação do monitor.	40	CATEGORIA II	14 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17271020	Boa tarde! Estou com problemas para acessar a internet em alguns sites e o desktop está lento para iniciar o windows. A mensagens que surgem é em relação ao proxy nos navegadores.	Alterado Proxy.	32	CATEGORIA II	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17271029	Solicito a desinstalação e instalação do SISGEPAT no computador 41781 pois a atual versão não está funcionando.	Computador substituído. Instalado: Sisgepat, siggo, modulo de segurança da caixa, pdfSam, configurado o perfil.	45	CATEGORIA II	2 minutos	Não	35 minutos	Não	Não	
17272001	o word não está salvando	Efetuada manutenção corretiva no equipamento.	38	CATEGORIA II	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17272016	Está sem acesso a todos os sistemas - máquina 40811	Desbloqueado a senha do usuário no AD.	29	CATEGORIA II	1 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17272026	Boa tarde, estou usando outro computador do meu setor e estou sem acesso a pasta júpiter, estou precisando acessar, se possível responder rapidamente. Atenciosamente, Sara Figueiredo	Foi feita a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores.	32	CATEGORIA II	1 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	Observações
17272032	Solicito suporte visto que o plano de fundo do meu computador , pela segunda vez , fica preto. Entretanto, não há prejuízo nas demais funcionalidades. Desde já agradeço, Leilane França Ramal: 971	Efetuada manutenção corretiva no equipamento.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17275005	minha máquina não liga 37339	Desbloqueado a senha da usuária.	29	CATEGORIA II	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275027	Tendo em vista que a servidora Maria Helena utilizará outro computador, solicito mapeamento da rede e instalação de impressoras no referido pc.	Foi feita a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores.	32	CATEGORIA II	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17275036	O equipamento está muito lento. Todos os aplicativos e web.	Foi feita a manutenção corretiva na máquina do usuário.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	30 minutos	Não	Não	
17275043	Todos os dias a máquina fica travando e tenho que abrir pelo Gerenciador de Arquivos o que toma muito tempo.	Efetuada manutenção corretiva no equipamento.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17276002	Computador não está ligando	Foi formatada a máquina e reinstalada no local. Foi feita também a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	32 minutos	Não	Não	
17276012	Impressora não permite acesso à digitalização	Impressora atendida pela garantia atualizada a Firmware.	25	CATEGORIA II	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17277001	Falar com André ramal 243	Equipamento substituído e perfil configurado.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17277003	não consigo logar 40285	Realizado a configuração do perfil da usuária e restaurado o backup.	32	CATEGORIA II	6 minutos	Não	22 minutos	Não	Não	
17277008	mudar o computador pra outra baia	Realizado o remanejamento de 2 computadores e um monitor no setor	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17277026	Solicito averiguar máquina localizada no subsolo que não está ligando, informo que já foi efetuado teste das tomadas. Tombamento 37269. Obrigado.	Realizado a substituição do computador e configurado perfil.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17277033	Desde que foi realizada o atendimento da última ocorrência envolvendo a referida impressora, a mesma tem apresentado uma lentidão demasiada para concretizar a impressão dos documentos solicitados.	Realizado a substituição da impressora.	41	CATEGORIA II	5 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17277036	Disponibilizar "estação de trabalho" para profissional externo realizar instalação e configuração do SAS. Instalar, preferencialmente, na bancada ao fundo da DTI, mais próximo possível a equipe de INFRA.	Realizado a instalação do computador conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17278003	Alterar duas máquinas de sala - Patrimônios 40680 e 41969 - solicitam urgência - ainda pela manhã	Foi feito o remanejamento das máquinas conforme.	39	CATEGORIA II	4 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17278011	mudança de máquina p outro local 41979	Equipamento remanejado conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	3 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17278023	Problema com impressora. Apresentando erro no fusor	Realizado reparo do aparelho pela assistência técnica.	25	CATEGORIA II	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17278024	minha máquina aparece uma mensagem, não consigo abrir a página 40237	Equipamento substituído.	40	CATEGORIA II	4 minutos	Não	52 minutos	Não	Não	
17278031	Instalar impressora OKI no GCMA.	Instalada de acordo.	39	CATEGORIA II	0 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17279004	Instalar e configurar 3 computadores no Ed. Garagem Escola de contas "sala de aula"	Equipamentos instalados e configurados.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17279019	Acesso do servidor Felipe Francisco Silva foi bloqueado, gostaria de solicitar desbloqueio.	Realizado o desbloqueio da senha do usuário no AD.	29	CATEGORIA II	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17279023	Solicito os seguintes serviços: 1. fornecimento e instalação de computador no Gabinete da Secretaria em razão de lotação de mais um servidor ; 2. remanejamento de equipamentos entre mesas da assessoria. att. Agnaldo Moreira Secretário de Auditoria	Realizado a instalação do computador , o remanejamento ja tinha sido feito.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17282001	Bom dia! Solicito a troca de computador de uma baia para outra. Att. Alessandra Silvino	Foi realizada a mudança de acordo.	39	CATEGORIA II	4 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17282002	troca de computadores de local	Equipamentos remanejados conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	32 minutos	Não	Não	
17282011	A usuária vai mudar de lugar e pede que mude a maquina patrimônio 41970.	Foi feito o remanejamento de 3 máquinas no setor.	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triage	Triage Viou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Viou SLA?	Houve Reabertura?	Observações
17282014	Acesso ao sistema Comobras e modificação de posto de trabalho. Contato; Ramal: 210	Realizado a configuração do perfil e orientado a gestora do Seproj como dar permissão na pasta comobras.	32	CATEGORIA II	0 minutos	Não	40 minutos	Não	Não	
17282018	solicito remanejamentos das máquinas.	Remanejamento feito conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17282024	Solicito a ativação de computador na sala da 1ª Procuradoria	Foi substituída a máquina e feita a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores.)	40	CATEGORIA II	3 minutos	Não	59 minutos	Não	Não	
17282025	Usuária solicita a configuração do perfil da servidora Solange Maria Michelin Endres, já cadastrada no Siga.	Realizada a configuração de acordo.	32	CATEGORIA II	3 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17282030	Criar perfil de rede para mot. Terceirizado Marcus Phillipi Ibarra Echebarrie, Ramal - 808 (Usuário já foi desbloqueado no SIGA, conforme orientação do chamado anterior) Preciso do reset de senha.	Foi configurado o perfil do usuário.	32	CATEGORIA II	6 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17282032	disponibilização de um computador para um novo servidor no gabinete da Procuradoria Geral	Equipamento instalado conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	15 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17283028	Computador não está ligando.	Equipamento instalado e perfil configurado.	40	CATEGORIA II	7 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17283029	desbloquear senha	Senha desbloqueada e testada.	29	CATEGORIA II	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17283033	Comunico que a servidora Solange não está conseguindo acessar o correio eletrônico - solange@tc.df.gov.br. A referida servidora também não está conseguindo acessar os processos distribuídos para GP1P. Aguardo Cláudia	E-mail solange@tc.df.gov.br cadastrado no sistema. Para acessá-lo, usar a mesma senha que a usada para acessar o computador.	30	CATEGORIA II	0 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17283037	Não está tendo acesso ao SIGA, ao RESOLVE.	Conta de login estava bloqueada no AD. Efetuado o desbloqueio.	29	CATEGORIA II	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17283055	Solicito a visita técnica para configuração (intranet, impressora, mapeamento de rede, ...) dos computadores instalados para os novos servidores da SEAUD (Francisco Solano e Renato Alves). att.	Foi feita a configuração do perfil de dois usuários, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores, e instalação do módulo de segurança do banco do Brasil e BRB. Foi orientado ao gestor, como atribuir os usuários ao grupo no SIGA.	32	CATEGORIA II	1 minutos	Não	44 minutos	Não	Não	
17284002	troca de 03 computadores de local	Equipamentos remanejados conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	3 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17284006	troca de computador de local 41928	feito o remanejamento de acordo com o pedido.	41	CATEGORIA II	5 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17284009	computador inoperante 40313	Realizado manutenção corretiva.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	51 minutos	Não	Não	
17284029	Solicito a troca do meu computador para um do modelo POSITIVO. OBS: já acordado com Raíssa.	Realizado a troca do computador.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17284037	Solicita-se avaliar a possibilidade de substituição da impressora HP2055 da DIAUD2, que vem apresentando constantes atolamentos de papel.	No setor há impressora SAMSUNG M4070FR já mapeada e utilizada pelos usuários.	41	CATEGORIA II	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284050	preciso que sejam mapeadas diversas pastas para novo usuário do gabinete.	Usuário ja foi criado no SIGA. Realizado a configuração do perfil.	32	CATEGORIA II	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17286028	Solicito um monitor secundário para ser instalado na mesa da servidora Solange Maria Michelin Endres.	Realizado a instalação do segundo monitor.	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17289001	Mudança de mesa	Equipamento remanejado conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	26 minutos	Não	Não	
17289014	a máquina 40777 está sendo logada por no usuário e não abre seus arquivos.	Realizado a configuração do perfil do usuário.	32	CATEGORIA II	0 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17289019	Computador 38310 não liga. RAMAL 114, falar com Paulo Henrique	Após conclusão do backup computador foi substituído devido problemas no HD.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17289029	Usuário solicita a instalação de impressora colorida na GPG. Obs.: já autorizado pela DTI, usar impressora OKI 37107 disponível na bancada e já configurada no servidor)	Foi instalada de acordo. Realizada também a instalação do driver em 4 máquinas	41	CATEGORIA II	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17289037	Estava usando a máquina. Ficou sem usar por uns minutos e, ao tentar logar, sai a mensagem usuário e senha inválidos.	Conta de rede desbloqueada.	29	CATEGORIA II	9 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17289038	Solicita mudança de máquinas em baias da própria DICONT3	Remanejamento de 2 computadores	40	CATEGORIA II	10 minutos	Não	37 minutos	Não	Não	
17289040	formatação office	Manutenção corretiva. Desinstalação do pacote Office e instalação do BrOffice	38	CATEGORIA II	4 minutos	Não	36 minutos	Não	Não	
17290009	troca de máquina de local 40211	Realizado a mudança dos computadores conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	7 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17290023	O navegador Internet Explorer não funciona	Reconfigurado proxy do Internet Explore.	32	CATEGORIA II	6 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17290026	Ao tentar logar, sai a mensagem que não está habilitada.	Conta de login foi desbloqueada no AD.	29	CATEGORIA II	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triage	Triage Viou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Viou SLA?	Houve Reabertura?	Observações
17290034	Solicito atualização do PC de patrimônio nº 34758, instalado na sala de controle de veículos.	Realizado a substituição do computador.	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17291008	Boa tarde, solicito a mudança do computador da DICONTE 1 para a DICONTE 2, por ter sido transferido para aquela sala.	Equipamento remanejado conforme solicitado.	40	CATEGORIA II	5 minutos	Não	24 minutos	Não	Não	
17291009	Solicito que sejam retiradas as seguintes estações de trabalho (conjunto completo): - DIACOMP2: 3 máquinas Positivo (o chefe do setor indicará quais serão as máquinas); - DIAUP: PC-34368 (Máquina que era da servidora Maria Angélica); - DICOG: pc-42447 - SECONT: PC-40748 - DICONTE2: PC-40766 e PC-40760 - DICONTE3: PC-37290 e verificar se há outra -DIADM: PC-40330 e PC-40834 Obs.: Já foi alinhado com os chefes dos respectivos setores.	Realizada a retirada de todas as máquinas solicitadas.	40	CATEGORIA II	5 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17291010	minha máquina está travando desde ontem 40291	Feito manutenção corretiva. Alterado sufixo DNS.	38	CATEGORIA II	3 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17291017	Ajustar relógio recepção Sede	Verificado a necessidade de atualização dos computadores , foram substituídos 4 computadores que estavam com o Sistema Operacional Windows 7. Solicitação está sendo atendida na Demanda 17.291.025	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	110 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17291018	Thiago apresenta mesmos problemas que Maria Ester. Já tentaram fazer alterações pois a Ester tem perfil de gestora, mas não conseguiram.	Resolvido no SIGA, agora o gestor do GP1P consegue realizar as liberações de acesso.	29	CATEGORIA II	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17291020	A impressora mostra uma mensagem de problema no cilindro	Chamado em garantia atendido e problema solucionado.	25	CATEGORIA II	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17292001	tela escura 40171	Equipamento substituído e perfil configurado.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	64 minutos	Sim	Não	Em atendimento
17292006	troca do computador de uma baia para outra	Foi feito o remanejamento das máquinas.	40	CATEGORIA II	2 minutos	Não	22 minutos	Não	Não	
17292013	Estou com problemas no computador, tombamento 40752, ele esta travando com uma certa frequência. Obrigada Wanessa	Realizada manutenção corretiva.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	20 minutos	Não	Não	
17293015	Solicito a avaliação do computador 40769, cujo usuário é a servidora Tarsila, tendo em vista que o equipamento está apresentando falhas em seu funcionamento.	Realizada manutenção corretiva.	38	CATEGORIA II	0 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17293030	Já ligo e desligo. Reiniciei e continua travado.	Efetuada manutenção corretiva no equipamento.	38	CATEGORIA II	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17293038	Solicito a troca de computadores na minha área de trabalho, substituindo o computador de patrimônio 40769 pelo aparelho de patrimônio 42719.	Foi feito o remanejamento das máquinas.	40	CATEGORIA II	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17296003	Verificar porque o computador não está ligando e configurar perfil na NFTI.	Verificado que o windows estava aplicando atualizações. Configurado perfil da usuária que agora está na NFTI.	32	CATEGORIA II	0 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17296014	Solicito a correção do meu nome no sistema. O correto é: CLAUDIA DA SILVA NEVES.	Resolvido pela equipe TCDF.	30	CATEGORIA II	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17296023	A máquina nem reinicia. Desligo e não adiantou.	Realizada manutenção corretiva.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	34 minutos	Não	Não	
17296025	Máquina parou de funcionar, nem liga. Deverá ser substituída para abrir garantia.	Foi substituída a máquina e feita a configuração do perfil do usuário, incluindo mapeamento de unidade de rede, conexão com impressora, configuração de proxy e navegadores, e foram instalados os módulos de segurança do Banco do Brasil e BRB.	40	CATEGORIA II	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17297008	Não estou conseguindo acessar o sistema...	Desbloqueada a conta de rede.	29	CATEGORIA II	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17297009	Solicito remanejar computadores de uma estação de trabalho para outra nesta Segunda Divisão de Auditoria, localizada no 4º andar do ed. Anexo.	Foi feita a troca de acordo com o pedido, também foi realizada a configuração do perfil instalação do siggo e sigrh	39	CATEGORIA II	2 minutos	Não	48 minutos	Não	Não	
17297018	Solicito que seja montado o data show + tela e notebook no espaço de convivência.	Instalado data show e notebook conforme solicitado	36	CATEGORIA II	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17298004	Consta lotação GCAM, mas a servidora está trabalhando na Presidência, ramal 437.	Realizado o desbloqueio da senha. Testado pela usuária.	29	CATEGORIA II	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17298006	Máquina está travando e constando POUCA MEMÓRIA. Máquina 40815	Realizada manutenção corretiva.	38	CATEGORIA II	2 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17298018	O Alano fez o desbloqueio da conta	Foi realizado o desbloqueio da conta.	29	CATEGORIA II	6 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17298020	Mudar equipamento de baia dentro da mesma divisão.	Foi feita a mudança de acordo com o pedido.	39	CATEGORIA II	3 minutos	Não	22 minutos	Não	Não	
17298022	Impressora com peça solta.	Realizado serviço de garantia, encaixado a peça novamente e o problema foi resolvido.	25	CATEGORIA II	6 minutos	Não	27 minutos	Não	Não	
17300017	Não estou conseguindo acessar a internet.	Realizado a reinstalação e configuração do navegador Mozilla Firefox.	32	CATEGORIA II	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

Nível de Serviço / Percentual de atendimento em conformidade com o NSE.

Período: 01/10/2017 à 31/10/2017

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria III

Quantidade de Atendimentos	776
-----------------------------------	------------

Quantidade de atendimentos em até 120 minutos	262
--	------------

Quantidade de atendimentos acima de 120 minutos	8
--	----------

Nível serviço para CHAMADOS CATEGORIA III, tempo de solução de ≥ 120 minutos com NSE inferior a $\geq 95\%$.

**Percentual de atendimentos
dentro do Nível de Serviço**

97,03%

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17264036	preciso recuperar arquivo, e também trocar minha máquina40151	O usuário informa que a máquina não apresentou mais problemas, por esse motivo cancelou a substituição do equipamento.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17265002	trocaram minha máquina, mas continuo com problemas 41721	Desisti de trocar a maquina. não será mais necessário.	52	CATEGORIA III	12 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17265005	Solicito desbloquear link do PJE. Técnicos Mauro e Alano já estão cientes.	Link liberado pela equipe de INFRA.	51	CATEGORIA III	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17265025	Solicito a configuração DE NOTEBOOK (REDE) E PROJETOR no Memorial no dia 25/09 no período da tarde, afirm de atender os termos do Ofício nº 94/2017 - BA296E4-c	Foi realizado o suporte de acordo com o pedido durante os dois dias de evento.	49	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17268003	Quando abre o Mozilla Firefox não abre a intranet.	Falha na verificação do usuário no servidor durante a inicialização. Foram atualizadas as diretivas de rede e usuário e reinicializada a maquina voltou ao normal .	51	CATEGORIA III	1 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17268004	impressora com defeito 40627	Verificado problema nos drives da impressora, reiniciado o spoller de impressão e reinstalado os drives da impressora.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17268006	sem acesso a intranet 40795	Foi feito o contato, mas o usuário tinha conseguido o acesso.	52	CATEGORIA III	8 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17268007	Um de meus monitores está com a imagem sem foco. Não consigo ajustar sozinho.	Foi reconectado o cabo vga.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17268008	ao usar os cartões que fica na parte inferior não esta acionando as ferramentas, por exemplo clicando na data não abre o calendario, clicando na janela windows não abre as opcoes.	Foi reiniciada a máquina, e o problema foi solucionado.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17268011	computador não liga	Reiniciado o micro. Atualizado Java.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17268014	sem acesso a intranet 40757	Voltou ao normal após intervenção. Servidor tbm havia sido reinicializado	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17268015	A usuária Josefa solicita acesso à rede e informa que , no momento, o gestor não está presente	Refeita a configuração de proxy. Depois disto a página da intranet ficou acessivel .	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17268016	não entra no sistema	Refeita a configuração do sufixo do equipamento.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17268018	Não consegue nem logar. RAMAL 498	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17268019	Não consegue acessas a INTRANET - DAVID	Configurado sufixo DNS.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17268020	Não esta conseguindo logar.	Resolvido sem intervenção técnica.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17268021	Telefonista não consegue logar - RAMAL 101	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17268022	Não tem acesso à Rede	Foi mapeada a pasta de rede e reiniciada a máquina.	52	CATEGORIA III	7 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17268025	não tem acesso a Rede, nem a outros sistemas. máquina 40686	Alterado sufixo DNS.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17268031	Problemas no acesso à Intranet.	Efetuada a correção na configuração de sufixo do equipamento.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17268037	Não consegue acessar a INTRANET	Efetuada a correção na configuração do sufixo do equipamento.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17268040	não estou conseguindo utilizar o word, apresenta erro ao tentar utilizar ferramenta de tabela. Mensagem na tela: "O	Solicitante testou e atestou.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17268043	Não tem acesso à página principal do TCDF	Reinserida a licença.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17268044	Impressora não está imprimindo - GIOVANA - RAMAL 798	Configurado sufixo DNS.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17268049	Impressora não está imprimindo - GIOVANA - RAMAL 798	Serviço de impressão reiniciado no equipamento da solicitante.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17269001	Não consegue acessar a INTRANET	Foi configurado o sufixo DNS, e executado os comando flushdns e registerdns.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17269002	Computador não liga, quando eu consigo entrar está caindo no perfil temporário.	Falta no carregamento do explorer. Ao reinicializar voltou ao normal.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17269002	Com tira, eu não estou conseguindo imprimir no word, o número da minha máquina é 03500040316	Reinserida a licença.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	22 minutos	Não	Não	
17269006	todas as máquinas estão sem acesso a intranet 34607	Foi feita a configuração para imprimir etiquetas.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17269010	As duas impressoras constam como off line. Patrimônio da máquina: 38357	Acesso normalizado	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17269013	Acompanhamento da sessão plenária.	Serviço de impressão reiniciado no equipamento do solicitante, que testou e atestou.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17269014	INTERNET, não conseguindo abrir os processos que irão para a Sessão. Solicita urgência	Acompanhamento da sessão plenária.	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	118 minutos	Não	Não	
17269016	As máquinas de conexão não carregaram, parecendo faltar energia elétrica.	Foi feita configuração do ponto de rede pela equipe de manutenção.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	46 minutos	Não	Não	
17269016		Equipe da manutenção acionada.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17269021	Bluetooth não está funcionando	Usuário desistiu de fazer uso do bluetooth e esta usando um fone de ouvido com fio.	52	CATEGORIA III	8 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17269028	Sistema solicita licença do Excel - não consegue usar o Excel. Já reiniciei a máquina e não resolveu.	A máquina foi reiniciada e o problema solucionado.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17269029	O programa Excel trava ao ser utilizado; Ao acessar qualquer navegador da internet está aparecendo um	Licença do office inserida.	52	CATEGORIA III	9 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17269038	Boa tarde! A impressora samsung, IP 10.9.26.9, está apresentado falhas na conexão quando da digitalização de documentos. Gostaria de que fosse avaliado. Grato.	Verificado problema no ponto de rede, resolvido.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17269039	Word, Acrobat, Chrome, e-tcdf etc. demorando uma eternidade para executar tarefas simples, como: salvar, barra de rolagem muito lenta, bem como esse aplicativos travam constantemente.	Foi reinserida a chave o office e feita a limpeza dos arquivos temporários.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17270006	minha máquina não liga 68916	Problemas na régua de alimentação de energia. foi reparado. Ok	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	39 minutos	Não	Não	
17270016	Há uma régua na GPAA que "apagou" ontem e hoje. Quando ela volta a funcionar, o documento que estava aberto duplica e não é possível deletar. Sai a mensagem: "documento aberto".	Resolvido pela equipe tcdf.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17270020	Prezados, boa tarde, As duas impressoras do nosso setor não estão ligando. A régua que as alimenta aparentemente está passando eletricidade.	Problema na rede elétrica. Foi orientado ao usuário a acionar a equipe de manutenção.	52	CATEGORIA III	6 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17270023	O servidor retornou de férias e não está tendo acesso ao sistema em geral.	Alterado sufixo DNS.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17270025	Não estou conseguindo acessar a intranet e a internet.	problema no conector RJ45 funcionado ok	52	CATEGORIA III	7 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17270027	Está sem acesso à Rede/SEFIPE	Verificado ponto rede em seguida configurado o perfil .	52	CATEGORIA III	7 minutos	Não	49 minutos	Não	Não	
17270030	Não está tendo acesso à Requisição de Serviços Gráficos. Máquina 40322	Alterado Sufixo DNS.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17270037	Quando abre um processo no sistema, ao tentar imprimir parte dele em colorido na impressora OK - 37105, não aparece essa opção de impressora na lista, apesar dela estar instalada no computador.	A usuária reiniciou o navegador e o problema foi solucionado.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17271001	Relata lentidão e estar sem acesso a internet. Patrimônio: 40674	Equipamento estava com problema no ponto de rede. Foi efetuada a troca do ponto de rede.	51	CATEGORIA III	0 minutos	Não	75 minutos	Não	Não	
17271003	não estou conseguindo trabalhar com o word. aparece um aviso de licença inspirada	reinicializada e reinserida a chave voltou a funcionar	52	CATEGORIA III	41 minutos	Sim	30 minutos	Não	Não	Inoperancia momentanea do sistema
17271004	Alega que a CPU não liga e que pode ser um problema em uma cabo que não deve estar conectado corretamente. Patrimônio: 40.700	Verificado mau contato no cabo de força, computador foi ligado na outra régua para resolver o problema.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17271006	O usuário da limpeza EMERSON alega estar sem acesso internet.	Verificado que o cabo de rede estava desabilitado.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17271007	Alega falta de acesso a intranet/internet. Patrimônio: 40.684	Foi verificado apenas uma oscilação na rede. Internet voltou a funcionar.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17271008	maq 40212	Reconectado o cabo.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17271010	logar computador	Reinserida o micro no Domínio.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17271011	Monitor desconfigurado. Aparece mensagem: "Verificando sinal" e em seguida "DVI-D Sem Sinal A tela entrará em modo de economia de energia".	Reiniciado computador e reconectados os cabos.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17271016	Acompanhamento de sessão plenária.	Foi feito o acompanhamento da sessão plenária.	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	194 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17271018	o computador do procurador não está iniciando	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17271022	servidor não encontrado	Verificado que o ponto de rede estava desabilitado no Rack.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	42 minutos	Não	Não	
17271023	Equipamento apresentando erro.	Verificado problema no ponto, resolvido.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17271025	teclado com defeito	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	20 minutos	Não	Não	
17271026	Equipamento sem funcionamento por falta de conexão. patrimônio 40711	Verificado problema no ponto, resolvido.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17271027	Computador fica com a tela preta Patrimônio 40706.	Iniciado o Explore do Windows.	52	CATEGORIA III	6 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17271031	licença do word expirada.	Licença do office reinserida.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	33 minutos	Não	Não	
17271032	impressão e arquivo Excel	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17271035	arquivos no formato .JPG não abrem dentro do Sistema SIRAC Concessões. A informação é de que o visualizador não pode abrir porque ele não oferece suporte a este	Resolvido por especialista.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17271038	O Computador da sala da Brigada, está com problemas Pedimos a presença de um técnico para conserta-lo. Agradecemos SESOP	Reiniciado serviço de áudio.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17271042	O modo de exibição do SIGA não permite acessar as opções de alteração de perfil.	Foi feito um contato, mas o problema já havia sido solucionado.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17271043	Meu Word está travado, abre o arquivo, mas não consigo digitar nem mexer em nada. E não aparecer nenhuma mensagem.	Foi reinserida a chave do office e feita a limpeza dos arquivos temporários.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17271044	word travando	A máquina foi reiniciada e o problema foi solucionado.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17272002	O word abre e não responde	Reinserida a licença.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17272003	O computador não liga, e ela pede auxilio para instalação de impressora. Patrimônio: 40268	Computador apresentando a mensagem "Não foi possível conectar o Windows ao Serviço Cliente da Política de Grupo." Consulte o administrador do Sistema" Executado o Gpupdate /force e o problema foi resolvido.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17272006	Pedindo permissão do administrador na hora que liga, impossibilitando acesso. Patrimônio: 41.720	A usuária reiniciou a máquina e o problema foi solucionado.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17272007	Patrimônio: 42.717	Reconectado os cabos de Redes.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17272008	O nome da usuário é HELENA, como não tinha no usuário requisitante, decidi colocar outro nome da lotação. 40.245	Foi reiniciada a máquina, e o problema foi solucionado.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17272010	Máquina 40212. Preciso de um mouse novo tbm. Obriada.	Substituído adaptador de vídeo. Atualizado drivers de vídeo.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	38 minutos	Não	Não	
17272014	alega ter voltado de férias e não ter conseguido entrar no site. Ramal 876 - Min Público	Foi configurado o sufixo DNS, e executado os comandos flushdns e registerdns.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17272017	Sem acesso a todos os sistemas - máquina 40809	Foi feito o contato, mas o problema já havia sido solucionado.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17272018	Problema em visualizar as peças de processos - máquina 41935 Ao clicar no "livrinho", observa que existem as	verificado problema nas configurações do navegador, resolvido.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17272021	A máquina não inicia - MÁQUINA DA TELEFONIA - 37220 - RAMAL 101	A máquina foi reiniciada.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17272023	acesso ao stf	Foi feita a limpeza do historico do navegador e verificado o proxy.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17272030	Tentei instalar o Owncloud em minha máquina, mas é necessário perfil de administrador. Solicito a instalação. Obrigado.	Será instalado posteriormente pela central de software.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17272036	Apresentando falha de rede e lentidão em todos os computadores do setor	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275001	sem acesso a intranet	Problema no ponto de rede. Equipe da manutenção acionada.	51	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275002	O computador da Alessandra tá cheirando a queimado.	A maquina foi trocada e configurada. A maquina com problema foi atendida pela garantia e trocada a placa mãe que apresentava sinais de oxidação.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17275003	nº de tombamento do pc 41787 ,falar com André no ramal 243	licença de software proprietário. Informado que o equipamento pode parar a qualquer momento, orientado a manter sempre backup.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	44 minutos	Não	Não	
17275004	patrimônio 40772	Foi instalado o ccleaner e realizada limpeza no sistema. aparentemente voltou ao normal. Também foi verificado spooler de impressão na maquina e realizada a a reinicialização do mesmo, também foi realizado o o acionamento da equipe de manutenção pois duas impressoras estavam sem rede.	52	CATEGORIA III	9 minutos	Não	42 minutos	Não	Não	
17275006	meu computador está inoperante 42431	Resolvido sem intervenção técnica.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275007	minha máquina está com tela escura 40162	verificado que o windows estava aplicando atualizações.Executado o Explorer.exe e a área de trabalho reiniciou normalmente.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275009	não consigo logar 41776	Substituído o cabo de vídeo. verificado problema no ponto de rede. resolvido.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	37 minutos	Não	Não	
17275011	Sem nenhum acesso a rede. Patrimônio: 42.640	Verificado problema no cabo de rede o mesmo foi trocado.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17275012	minha máquina aparece uma mensagem 41786	Foi feito um contato, mas o problema já havia sido solucionado.	52	CATEGORIA III	8 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17275013	estou com dificuldade p imprimir documentos 42962	Foi reiniciada a impressora e reiniciado o serviço de impressão.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17275015	Não consigo acesso a sites do domínio df.gov.br, mensagem de retorno: Acesso Negado.	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17275017	Reitera a demanda 17.272.017 - Consta como resolvido, mas o problema persiste e é urgente.	Foi resolvido pela equipe de manutenção. Operando normalmente.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	22 minutos	Não	Não	
17275020	Foi enviado o técnico a instalação do T.CDF Drive nos computadores da DIAUD1.	Será instalado posteriormente pela central de software.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17275022	Prezados, há menos de duas semanas havia passado por problema parecido. Registro novamente: não consigo acessar determinados sites do GDF por meio da estação	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17275023	Prezados, solicito a instalação do TCDF Drive no meu micro.	O aplicativo foi instalado de acordo. Em paralelo o usuário solicitou que fosse verificada a possibilidade de ativação do Bluetooth para que pudesse fazer uso. Após varias tentativas foi verificada a não possibilidade de uso, o hardware desativa	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	83 minutos	Não	Não	
17275024	O usuário relata que esta com problemas para acessar alguns sites do governo exemplo BODF entre outros patrimônio 40794	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17275029	Sem acesso a Júpiter	Atendido no chamado 17.277.003.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	25 minutos	Não	Não	
17275031	Após uma semana fora, fui ligar a impressora e esta não funcionou, como se estivesse sem energia.	Ligada a impressora.	52	CATEGORIA III	11 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17275032	computador , pela terceira vez , fica preto. Entretanto, não há prejuizo nas demais funcionalidades. Ressalto que na semana anterior isso aconteceu, mas foi solucionado pelo suporte da TI. Desde já agradeço, Leilane França Ramal: 971	Foi configurado o papel de parede.	52	CATEGORIA III	8 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17275035	A usuária não esta conseguindo acessar a intranet e a internet patrimônio 41771	Foi reconfigurado o ponto de rede.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17275040	Word, Acrobat, Chrome, e-tcdf etc. demorando uma eternidade para executar tarefas simples, como: salvar, barra de rolagem muito lenta, assim como esses aplicativos travam constantemente e não respondem. Obs. O mesmo problema já foi objeto de outro chamado.	O usuário informou que o problema foi resolvido.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17275044	Boa tarde. No acompanhamento dos processos não consigo abrir o ícone " folear"	Foi feita a atualização do firefox, e desbloqueio do pop-up no google chrome.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17275051	Digitalizar documento	Foi feita a configuração para digitalizar só uma face da folha.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17276005	Após ligar o PC 40760, dá a mensagem " Servidor não encontrado".	Verificado que o cabo de rede estava desconectado, resolvido.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17276007	Não consigo imprimir documentos, pois a impressora está off line. Patrimônio do computador 40776	Serviço de impressão reiniciado no equipamento do solicitante que testou e atestou a impressão.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17276010	Acompanhamento de Sessão Plenária. Procedimento técnico.	Realizado o acompanhamento de sessão plenária.	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	193 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17276014	atualização. Não consigo conectar meu telefone na máquina. Solicito instalar atalho do word na tela Iniciar. Solicito atualizar o acesso (módulo de segurança) ao internet banking da caixa econômica.	Foi instalado o plugin caixa de acordo. intermitência do aparelho com o pc pode ser o cabo. atalho do word fixado no menu de inicio. firefox atualizado.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	32 minutos	Não	Não	
17276015	boa tarde, solicito a instalação de uma impressora que atende o chefe de gab. ramal 420	Foi reiniciada a máquina e reiniciado o serviço de spooler.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	31 minutos	Não	Não	
17276017	O internet explores não está acessando páginas e a certificação digital está indicando erro.	Internet Explorer redefinido. Mozilla Firefox configurado para uso do certificado.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17276019	Impressora não esta imprimindo patrimônio 32610	Problema no ponto de rede resolvido pela equipe da manutenção.	51	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17276025	Está travando o Word toda hora e abre uma caixinha dizendo que não estão localizando a minha licença de uso.	Reinserida a licença do Office.	52	CATEGORIA III	7 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17276026	Boa tarde. Em algumas situações não consigo excluir arquivos. A mensagem é de que ele se encontra aberto, ainda que não esteja.	Os seguintes arquivos podem estar abertos por outros usuário do setor, o que impossibilita que sejam removidos. Espere alguns dias e depois tente apagar novamente. Caso o problema	52	CATEGORIA III	8 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17276029	arquivo, apresenta o seguinte status: "necessita de intervenção do usuário", todavia a máquina não emite nenhuma mensagem de erro e está tirando cópias	Não foi encontrado nenhum problema na impressora.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17276030	Toda vez que abro o word surge a mensagem de erro: "produto não registrado	Reinserida a licença.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17277002	Bom dia! O Patrimônio PC 03500040746 se encontra com o teclado com defeito , segue o numero do Patrimônio 03500041016. Desde de já agradeço a atenção	Não foi preciso trocar. Era travamento no0 sistema. Ao reinicializar resolveu-se o problema	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17277006	Impressoras do gabinete não estão conseguindo intervenção do usuário" (está tirando cópias, mas não imprime).	Reinstalado os drives e realizado a instalação da impressora pelo IP.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17277009	religar computador e impressora - trazer um cabo padrão nova para a impressora.	Computadores e impressoras religados conforme solicitado.	50	CATEGORIA III	5 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17277010	Computador não esta ligando patrimônio 41720	Equipamento foi reinicializado e voltou a permitir o login.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17277011	Impressora Samsung não liga.	Orientado a pressionar o botão despertar.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17277015	Teclado não esta ligando	Equipamento estava travado. Foi reiniciado e depois usou o teclado voltou a funcionar. A digníssima solicitante atestou a	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17277016	computador nº 40234 do assessor BRUNO, não acessa a Intranet desde de ontem.	Configurando Proxy.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17277017	não está funcionando. Ela apresenta os erros #U1-2334 e #U1-2330. Já reiniciamos, mas os erros permanecem. Obrigada.	Verificado que duas impressoras estavam ligadas em um filtro de linha ocasionando sobrecarga, resolvido.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17277018	O Word está travando ao ser acessado, por falta de licença. Computador com patrimônio 40776	Arquivos temporários excluídos. Depois disto voltou a funcionar normalmente. Solicitante testou e atestou.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17277022	Andréa - ramal 866 - GC-Anilécia Machado	Demandante estava tentando acessar a conta do Net Flix , a mensagem de retorno era senha incorreta, orientado redefinir a senha e tentar novamente.	52	CATEGORIA III	6 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17277023	Fazer pdf editável a partir de foto.	Foi feita a junção da imagens e salvamento e formato por por um programa open source. as impressoras internas estavam	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17277024	As duas impressoras constam como não disponíveis - Patrimônio 40641 e 38260	Reiniciado os serviços de impressão.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17277038	Favor atualizar firefox e chrome para nova funcionalidade do ETCDF	Verificado que os browser estão atualizados.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17278002	Solicito a gentileza da substituição do computador HP por o da marca POSITIVO, caso haja disponibilidade.	Conforme resolução DTI	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17278004	Solicita autorização para usar o TCDF Drive	Aterado as configurações da central de software. Orientado como instalar.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17278005	Estou tentando abrir arquivos nos tvitor e nao estou conseguindo.	Office reconfigurado. Solicitante testou e atestou.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17278008	Acompanhamento Sessão Plenária.	Acompanhamento sessão plenária.	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	213 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17278010	Ar condicionado não está funcionando.	Orientada a ligar no setor de manutenção no ramal 552.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17278014	Não estou conseguindo Imprimir. Ramal: 338	Reiniciado micro.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17278017	Problema com porta VGA Patrimônio 41771 acionar assistencia	Não trocar a maquina foi constatado que o problema não era a maquina e sim da rede elétrica. acionada a equipe de manutenção e foi feita a correção do problema adicionando um filtro de linha.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17278021	Solicito assistência para o computador (Patrimônio n 40267).	Foi trocado o filtro de linha pela segunda vez e a maquina funcionou normalmente. não foi preciso acionar assistência técnica HP	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17278022	A página não está permitindo a publicação de notícias.	Ao entrar em contato com o solicitante ele informou que já havia conseguido publicar notícias.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17279003	Solicito ver a possibilidade de instalar nobreak em alguns computadores do Gabinete.	Informado à usuária para tratar diretamente com a manutenção.	52	CATEGORIA III	6 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17279006	maquina 40212	Equipamento foi reiniciado e voltou a apresentar imagens normalmente nos dois monitores.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17279012	O Computador de patrimônio 40153 não está conseguindo acessar a internet e a intranet	Ao entrar em contato, solicitante informo que o problema já havia sido resolvido.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17279018	A tela esta preta patrimônio 40706	Agendada tarefa do Explorer.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	33 minutos	Não	Não	
17279022	cadastrada como master, porém não consigo incluir grupos. Estou sem acesso a rede jupiter1 e sem acesso ao SIRAC.	Orientado a abertura de nova demanda para criação do compartilhamento especificando os servidores/membros autorizados a acessar o mesmo.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17279024	Computador sem acesso a rede.	Verificado problema no ponto de rede, resolvido.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17279026	O wi-fi não esta funcionando, aparentemente somente neste andar (4° andar).	O AP foi reiniciado e está funcionando satisfatoriamente.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17282005	tela escura 40162	Verificado que o explorer não estava iniciando, resolvido.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17282008	Computador não está ligando.	Solicitante foi orientada a informar da reincidência se for o	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17282010	Esta com um X no acesso a internet em duas máquinas patrimônios 40168 , 40217 e 40298	Switch caiu voltou em seguida.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	31 minutos	Não	Não	
17282012	A tela do computador travou pedindo atualização e recuperação do Windows patrimônio 40315	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17282013	maquina 40212	Equipamento estava com mau contato no cabo de vídeo. Ao entrar em contato com a solicitante orientamos que o monitor apresenta imagem normalmente neste momento.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Sim	
17282013	o problema continua		52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17282020	Troca de segundo monitor (urgente)	trocado adaptador dvi display	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17282021	IMPRESSORA SAMSUNG Nº 40.660, COLOCAR PRA IMPRIMIR FRENTE E VERSO	Alteração realizada, favor testar com usuária	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17283004	Firefox não abre, já reiniciei a máquina	Refeita a configuração da página inicial.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17283006	sem acesso a intranet 41970	Refeita a configuração da página inicial.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17283007	sem acesso ao firefox 41777	Foi reconfigurado o navegador de acordo com o pedido.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17283008	Problema resolvido por Alano ao telefone. Foi feita a mudança de endereço da intranet nos navegadores Firefox e Chrome.	Refeita a configuração de página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17283009	sem acesso a intranet 37222	Solicitante orientada sobre como acessar o novo endereço.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17283010	sem acesso a intranet 41970	Orientada a usar o novo endereço intranet.tc.df.gov.br	52	CATEGORIA III	13 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17283011	sem acesso a intranet 40322	orientada a usar o novo endereço intranet.tc.df.gov.br	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17283013	sem acesso a intranet 40733	Realizado a configuração dos navegadores.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17283015	Erro na inicialização do intranet	orientada a usar o novo endereço intranet.tc.df.gov.br/login/	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17283016	sem acesso a intranet 42947	Alterada a pagina inicial dos navegadores.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17283017	Prezados (as), Bom dia. Não estou conseguindo imprimir. Ao tentar, aparece a seguinte informação: compartimento de saída de impressora cheio. Diante do exposto, solicito a gentileza de me auxiliarem na solução dessa demanda. Agradeço a atenção dispensada. João Carlos Ramal: 224	verificado que o sensor da impressora estava preso, orientado também ao usuário solicitar outro cabo de rede.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	15 minutos	Não	Não	
17283019	minha máquina está travando não consigo acessar 42723	Reinserida a chave MS Office.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17283020	sem acesso a intranet 41719	Realizado a correção no navegador.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17283021	Abrir CD de exame médico	O software do cd estava corrompido. Foi feito o download do software, e o usuário conseguiu visualizar os exames.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	69 minutos	Não	Não	
17283027	Boa tarde ! A maquina diz estar com fio danificado ou desconectado. Já dei olhada os cabos parecem estar certos, porem to sem conexão.	Foi configurado o ponto de rede.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17283030	Mensagem do symantec antivírus: "erro do produto exige atenção"	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17283040	Acompanhamento de Sessão Plenária	Sessão encerrada sem ocorrências.	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	202 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17283041	Boa tarde, solicito auxílio para o funcionamento constante do Excel, ferramenta bastante utilizada por este setor. Nota: De acordo com informações de outro servidor o problema é recorrente.	Foi reiniciada a máquina e reinserida a chave do office.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	24 minutos	Não	Não	
17283048	A máquina está sem áudio. Patrimônio 40262	Reiniciado o computador.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17283049	Temos uma impressora aqui na DICO (7º andar) que não está funcionando. É a impressora colorida Samsung MultiXpress C8385ND.	não foi necessário intervir, ja havia voltado a funcionar	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17283051	Não consigo impressão na impressora nº 38261 Obrigada Sidney r - 478	Verificado mau contato no cabo de rede , impressora funcionando , orientado ao usuário entrar em contato com a equipe de manutenção.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17283052	Solicito atendimento para o computador da servidora Polyana Resende, informo que a máquina de patrimônio 42788, não tem acesso ao áudio. Grata!	Voltou a funcionar. Sem intervenção.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17283054	DOS ANOS 2014,2015,2016. FUN. PATRIMONIAL 38369	Foi feita a reinstalação do IRPF 2014,2015 e 2016.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	28 minutos	Não	Não	
17284011	Máquina 42757, usuária LOURENA ramal 116	Refeita a configuração da página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17284013	INTRANET não está abrindo. Máquina 41959 - DTI - Sandra-ramal 207	Resolvido pelo técnico Tiago.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17284016	INTRANET não está abrindo. Máquina 42494	Refeita a configuração de página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284018	Não abre arquivo word Não abre intranet	Efetuada manutenção corretiva no equipamento. Solicitante testou e atestou.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17284022	INTRANET não está abrindo. Máquina 40246	Orientado a usar o novo endereço https://intranet.tc.df.gov.br/	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17284024	Não está conseguindo abrir a página principal da Intranet.	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17284025	Está saindo a mensagem "Computador sem memória suficiente" PEDRO IVO - Máquina 40780 - RAMAL 832	Não apresentou problema durante o acesso.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17284027	INTRANET não está abrindo. Máquina 40803	Refeita a configuração de página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284030	INTRANET não está abrindo. Máquina 40185	Efetuada correção na configuração de página inicial.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284034	Firefox não está abrindo e INTRANET também - máquina 40776	Refeita a configuração de página inicial.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284038	Solicito criação de login de acesso para os seguintes terceirizados: Lilian Cristiane Santos Nogueira e Carina Pereira de Souza Freitas. OBS: Já foi criado login no SIGA.	sendo atendido 17.269.004	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284042	INTRANET não está abrindo. Máquina 40859	Refeita a configuração de página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17284044	OBS: outras máquinas do GCPM estão apresentando o mesmo problema.	Refeita a configuração de página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17284045	INTRANET não está abrindo. Máquina 41794	Refeita a configuração de página inicial e proxy nos navegadores.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17284047	impressora 38261 OKI NÃO QUER IMPRIMIR	Verificado mau contato no cabo de rede.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17284055	Está sem internet. Máquina 40252.	Foi feita a troca do cabo de rede.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17286001	não consigo logar 38369	Refeita a configuração da página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286002	tela branca 41785	Problema com etcdf resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17286003	não consigo logar 40200	Refeita a configuração de página inicial.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286004	SIACOMP NÃO ESTÁ COMPLETANDO PESQUISA DE PROCESSO E APRESENTA LENTIDÃO	ja voltou a funcionar. ok	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17286005	computador da auditora Rosana não está logando..	Refeita a configuração de página inicial.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17286008	preciso de um adaptador p segunda tela 40674	instalado de acordo. ok	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17286014	Sem acesso à INTRANET. Máquina 42958.	Foi configurada a página inicial do navegador.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17286016	A servidora Cláudia da Silva Neves Lula do GP1P está tendo acesso à pasta do GP1P em Júpiter apenas para visualizar. Não consegue editar. Foi atendida pela Michelle. Na hora, não observaram este problema.	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17286019	Solicito a configuração da impressora	Realizado a configuração para imprimir apenas em um face.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17289004	não consigo logar 37250	Verificado que a tomada estava com mau contato. Foi mudado a posição e o problema foi resolvido.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17289006	Solicito configuração da impressora de patrimônio 37051. Não consigo acessá-la.	Problema no ponto de rede resolvido pela equipe TCDF.	51	CATEGORIA III	0 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17289008	Alega que retorno de férias e não consegue conectar ao windows.	Equipamento foi reiniciado e voltou a permitir login no Windows.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17289009	não acessa a nova intranet . Carlos Tadeu ramal 372	Refeitas as configurações de proxy e sufixo.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	5 minutos	Não	Não	
17289010	sem acesso a intranet 40809	Refeita a configuração de página inicial no Mozilla Firefox.	52	CATEGORIA III	4 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17289011	Solicito acesso para edição da Pasta GP1P(Júpiter1). Não consigo salvar nada na pasta. Está aparecendo a informação "Você precisa de permissão para executar esta ação".	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17289020	meu computador não imprimi etiquetas. Cai em uma pagina de PDF.	Foi feita a configuração para imprimir etiquetas.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17289023	Documentos em PDF não estão abrindo - máquina 40172	Arquivos .zip estavam com a associação errada. Efetuada a correção na associação.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17289024	No e-tdcf preciso abrir a peça ao invés de salvar como. Favor mudar para simplesmente abrir o arquivo.	Nova versão do Navegador não permite abrir, somente fazer o download.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17289032	Necessário realizar atualização	Diagnosticado falha a licença do Office realizado procedimento de Reinstalação da licença e reparação.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	45 minutos	Não	Não	
17289034	cadastrar despacho singular	Resolvido pela equipe de Desenvolvimento.	52	CATEGORIA III	9 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17289035	URGENTE. Não consegue imprimir o despacho e o advogado está aguardando no Público.	Resolvido pela equipe de Desenvolvimento.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17289044	Está ocorrendo "erro no serviço de rede".	Apos reiniciar normalizou.	52	CATEGORIA III	9 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17290002	tela escura 40171	Tarefa explorer executada manualmente e configurada para execução no login.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17290003	Não consegue logar. Patrimônio: 40.764	Windows apresentando a seguinte mensagem: "Não foi possível conectar o Windows ao serviço Cliente da Política de Grupo"Consulte o Administrador. Colocado novamente a máquina no domínio.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	47 minutos	Não	Não	
17290005	tem como acessar o site pinterest.com pelo TCD? ou é proibido	Orientado a usuária que o site é bloqueado.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17290008	Mostra mensagem dizendo que "A conexão com portal-intranet.tc.df.gov.br foi recusada." Consigo entrar por meio da cópia salva na guia de endereços logados, mas assim mesmo apresenta erros na pagina inicial. Obrigada.	Foi configurada a página inicial da usuária.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17290015	Problemas na segunda tela - Máquina 41979	Equipamento estava com mau contato no adaptador de vídeo.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17290016	O técnico Alano fez uma manutenção preventiva pois a estava travando muito.	Foi realizada manutenção preventiva verificação e limpeza de arquivos temporários e instalação de atualizações pendentes	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17290017	Acompanhamento de sessão plenária.	Foi feito o acompanhamento a sessão plenária.	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	277 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17290028	As portas Usb na parte traseira do console não estão funcionando.	Foi trocada a máquina, configurado perfil, instalado token e plugins de banco. Máquina com problema na placa mãe. Será aberta garantia para a mesma.	52	CATEGORIA III	14 minutos	Não	10 minutos	Não	Não	
17291002	sem acesso a intranet 40201	Refeita a configuração de página inicial nos navegadores.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17291004	tela escura o mesmo aconteceu ontem, e preciso recuperar agenda do dia 24/09/2017	Refeita a configuração de tarefa no login.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17291011	Os atalhos dos hiperlinks estão direcionando para o explorer, que não abre o texto.	Refeita a associação de arquivos HTML com o navegador Google Chrome.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	6 minutos	Não	Não	
17291013	Estava mandando documentos para impressão e estava tudo funcionando, de repente não imprime mais.	Foi reiniciado o serviço de spooler e excluídos os documentos que estavam na fila de impressão.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17291015	A impressora parou de funcionar.	Reiniciado o micro.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	11 minutos	Não	Não	
17291024	Necessito de um notebook para uso no plenário durante a sessão no dia 19.10.2017, bem como de uma tela.	Realizado o Acompanhamento de Sessão Plenária	48	CATEGORIA III	2 minutos	Não	199 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17291034	Estou tentando entra no site do Nota Legal e não consigo porque a conexão não é segura. Obrigado	Foi adicionada a exceção no firefox, e o usuário conseguiu acessar.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17292003	A tela do computador não está ligando.	mal contato com o cabo de energia.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17292004	não consigo imprimir 42716	Foi necessário repara o pacote office, também foi feita a reinitialização do spooler de impressão.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	27 minutos	Não	Não	
17292007	não consigo logar 42489	Problemas ao acessar a rede: "Não foi possível conectar o Windows ao serviço Cliente da Política de Grupo"Consulte o administrador do sistema." Colocado novamente o computador no domínio.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	23 minutos	Não	Não	
17292008	O meu computador não funciona	Ao efetuar o contato, o problema já havia sido solucionado.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17292010	A conexão com a rede está intermitente.	Alterado sufixo DNS.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	8 minutos	Não	Não	
17292014	Acompanhamento de Sessão Plenária	Realizado o Acompanhamento de Sessão Plenária	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	253 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17292017	A imagem da Semana da Saúde ocupa toda a tela e não consegue acessar nada.	Resolvido sem intervenção técnica.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17293003	Computador não quer entrar com o login. Obs. Demanda já resolvida	Alterado o serviço do Explorer.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17293010	O computador está travando. Foi reiniciado e ficou com a tela preta e, mesmo depois de várias tentativas para reestabilizá-lo, ele persiste em ficar com a tela preta.	Foi feita limpeza da pasta temp e agendado serviço do explorer.	52	CATEGORIA III	3 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17293011	Sem acesso a internet.	Resolvido de acordo com a informação da equipe TCDF.	51	CATEGORIA III	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17293013	O monitor auxiliar do computador está falhando. Ao mexer no cabo de força ele as vezes dá sinal de vida! Provavelmente o cabo de força está danificado. Solicito a troca se possível. Grato	Cabo de força substituído.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17293017	substituindo os notebooks que ficavam na Escola de Contas. Precisamos saber a senha do computador para uso do instrutor, e também da instalação dos softwares mais usados como o power point. Segunda de manhã terá curso, então precisamos ver isso hoje. Obrigado! Silvio	Foi informado à senha do instrutor para o usuário e informado que o power point já está instalado na máquina.	52	CATEGORIA III	5 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17293019	Máquina não está ligando.	Equipamento estava travado na inicialização. Foi reiniciado e voltou a permitir o login.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	14 minutos	Não	Não	
17293025	O sistema não permite que o marcador seja removido do edoc_19A2E718-c	Resolvido sem intervenção técnica.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17293027	apresentando erro. Nenhum servidor da sala consegue imprimir.	A impressora foi reiniciada e voltou a funcionar.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17293028	computador não está detectando fone de ouvido	Driver de som foi reinstalado. Solicitante testou e atendeu o uso de fones de ouvido.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	17 minutos	Não	Não	
17293035	Estou precisando imprimir um documento que veio por email e não estou conseguindo.	Foi orientado à usuária a como imprimir o documento.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17296004	A máquina não está ligando.	Os cabos estavam trocados, foram reconectados.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	21 minutos	Não	Não	
17296006	mas estou tendo acesso a página do wordpress para publicação.	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17296007	Solicito que seja configurado o acesso a internet do notebook, da sala de reuniões da SEACOMP.	Foi configurado de acordo. OK	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17296021	40218 Henirdes ligou, mas a máquina é a do chefe da DICOG	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários e reiniciada a máquina.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	23 minutos	Não	Não	
17297003	Solicito apoio para mudança do meu computador (patrimônio 40674) na minha mesa.	Foi mudada a posição da mesa. chamado atendido. ok	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	22 minutos	Não	Não	
17297010	O computador entra em tela de descanso mto rápido e, para retornar, é necessário desligar e reiniciar.	Efetuada ajustes no gerenciamento e energia.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	36 minutos	Não	Não	
17297012	Acompanhamento sessão plenária.	Acompanhamento Sessão Plenária	48	CATEGORIA III	0 minutos	Não	223 minutos	Sim	Não	Sessão Plenária
17297013	Desde ontem (23/10/2017) a página do CorreioWeb (www.correioweb.com.br) não está sendo acessada nesta unidade.	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17297021	sessão plenária online, não consigo acompanhar a Sessão.	verificar o cabeçote da prayer correto para transmissão de áudio da Sessão Plenária.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17297024	Estava sem acesso as unidades do TCDF	Refeita a configuração de sufixo no equipamento.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	0 minutos	Não	Não	
17297025	principais veículos de imprensa do país. O Correio Brasileiro, no entanto, está inacessível em meu computador, ultimamente. Na tentativa, segue sempre a mensagem abaixo: O seguinte erro foi encontrado ao tentar recuperar a URL: http://www.correiobrasileiro.com.br/ Conexão para 2804:564::1162 falhou. O sistema retornou: (101) Network is unreachable O host ou rede remota pode estar fora do ar. Por favor, faça a requisição novamente. Seu	Resolvido pela equipes TCDF.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17297026	Sai a mensagem ERRO	Alterado central de confiabilidade.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17297028	A máquina travou. Reiniciou sem o perfil da servidora. Patrimônio 42719	Foi informado à usuária a fazer logoff e acessar a máquina novamente.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	
17297029	verificar pacote office travando constantemente.	Reinserida a chave do MS Office.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	9 minutos	Não	Não	
17298001	Computador da sala da Diretoria não está ligando. (Telefone 1784)	Foi reiniciada a máquina no domínio, estava realizando autenticação na rede, voltou ao normal.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	18 minutos	Não	Não	
17298002	Máquinas da Portaria do Ed. Sede não estão abrindo Intranet, nem outros sites	Realizado teste na placa de rede estava ok. Acionado a equipe de manutenção, foi testado a porta do Switch e estava ok, verificado que o cabo de rede estava danificado, solicitado a troca e o problema foi resolvido.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	55 minutos	Não	Não	

Número do Chamado	Descrição	Solução	Código do Serviço	Categoria	Tempo de Triagem	Triagem Violou SLA?	Tempo de Atendimento	Atendimento Violou SLA?	Houve Reabertura?	observação
17298007	computador com problemas para iniciar	Realizado teste de energia e reinicializada a máquina voltou ao normal.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	19 minutos	Não	Não	
17298008	Máquina não está ligando. Patrimônio 37005	Atendido no chamado 17.298.007.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	13 minutos	Não	Não	
17298009	site do correio brasileiro encontra-se bloqueado (www.correioweb.com.br). Não consigo acessar a vários dias o site www.correioweb.com.br). Problema recorrente com todos os servidores do NIFTI	Resolvido pela equipe TCDF.	52	CATEGORIA III	2 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17298013	Da mesma forma que a demanda anterior, também estou sem acesso ao site do jornal O Globo. Assim como no caso do Correio Brasileiro, ao não ter acesso segue-se a seguinte mensagem: O seguinte erro foi encontrado ao tentar recuperar a URL: http://oglobo.com/ Conexão para 186.192.90.5 falhou. O sistema retornou: (113) No route to host O host ou rede remota pode estar fora do ar. Por	Ao entrar em contato com o solicitante ele conseguiu acessar o site desejado.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	1 minutos	Não	Não	
17298015	notificação avisando de que está aberto em outro computador, portanto pode ser utilizado simultaneamente por dois usuários, porém como o arquivo é de controle, é primordial que este aviso apareça.	Foi informado ao usuário que crie outro arquivo com as mesmas informações, pois o problema era no próprio arquivo.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	12 minutos	Não	Não	
17298021	A impressora COOSEP-40649 está offline, solicito suporte	Foi feita a reconexão.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	16 minutos	Não	Não	
17299004	NÃO CONSIGO OUVIR O SOM DE PLENÁRIO	Usuário conseguiu a sessão ainda somente na possibilidade de ouvir a sessão depois de iniciada a mesma.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	2 minutos	Não	Não	
17299030	a impressora 37065 não esta imprimindo	Resolvido sem intervenção técnica.	52	CATEGORIA III	1 minutos	Não	3 minutos	Não	Não	
17304021	Solicito acesso à pasta da Diacomp1 no Júpiter1. Marcos	Solicitante está sem acesso a pasta. Orientado a solicitar liberação do seu gestor.	52	CATEGORIA III	0 minutos	Não	7 minutos	Não	Não	
17304034	Eu tinha acesso a todos os setores da DTI para verificar os afastamentos de todos os servidores da DTI - controle das folhas de ponto. Hoje, meu perfil voltou a permitir apenas DTI (Gabinete). Preciso do acesso total, como tinha até ontem.	Ja conseguiu acesso. sem intervenção.	52	CATEGORIA III	8 minutos	Não	4 minutos	Não	Não	

SLA acordada	SLA apurada (sem considerar as justificativas)	SLA apurada (considerando as justificativas)
>= 95%	97,03%	100%

Justificativas

- 1 - Os indicadores de pesquisa de satisfação não foram mensurados, foi solicitado ao contratante para disponibilizar essa informação.
- 2 - Cabe informar que o contratante está providenciando as alterações para que o SGD (Sistema de Gerenciamento de Demandas) atendam todas as necessidades do Edital.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

Nível de Serviço / Percentual de atendimento em conformidade com o NSE.

Período: 01/10/2017 à 31/10/2017

Grupo de atendimento: Nível de Satisfação dos Usuários

Quantidade de questionários respondidos

Resultados

Nível serviço para NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, grau de satisfação superior a $\geq 90\%$ dos questionários respondidos.

Como o Sr.(a) avalia o tempo entre a abertura do chamado até receber a visita do técnico?

BOM	RUIM
0	0

O técnico demonstrou boa educação e cordialidade?

SIM	NÃO
0	0

Durante o atendimento de campo, o técnico demonstrou ter conhecimento do assunto?

SIM	NÃO
0	0

O problema foi solucionado?

SIM	NÃO
0	0

Percentual de respostas
dentro do Nível de Serviço

000%