

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 quita�o dos encargos fiscais, previdenciários e demais obriga�es previstas na legisla�o 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 obriga�es sociais previstos na legisla�o 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 � execu�o deste contrato, originariamente ou vinculada por preven�o, conexão ou continência, por ocorrência.	12	0	5.3.35 do Anexo I do Edital
22	Deixar de manter todas as condi�es de habilita�o e qualifica�o exigidas na licita�o 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 � 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 execu�o 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: 01/03/2018 à 31/03/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria I

Quantidade de Atendimentos	562
----------------------------	-----

Quantidade de atendimentos em até 30 minutos	287
--	-----

Quantidade de atendimentos acima de 30 minutos	23
--	----

Nível serviço para CHAMADOS CATEGORIA I, tempo de solução de 30 minutos com NSE inferior a >=75%

Percentual de atendimentos dentro do Nível de Serviço	92,58%
---	--------

CHAMADO	TÍTULO	SLA	Tempo Solução em min	INÍCIO/ATENDIMENTO	SOLUÇÃO	OBSERVAÇÕES	Violou SLA
6000132	Impossibilidade de login de usuário	CATEGORIA I	8378	2018-02-20 14:52:05	Problema foi resolvido pela equipe de Desenvolvimento.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000331	Termo de encerramento para processo 24630/2016	CATEGORIA I	1661	2018-03-01 15:40:45	processo arquivado		NÃO
6000332	Siged - Limite de caracteres na criação de evento	CATEGORIA I	9669	2018-02-27 14:08:32	Demanda corrigida.		NÃO
6000353	Implementação de Áudio Descritivo no site da Ouvidoria.	CATEGORIA I	7383	2018-02-27 16:44:58	Conforme conversado com o Fred e Ednaldo, colocar áudio nos botões tornaria um trabalho manual, para adicionarmos mais recursos para usuários de baixa visão teremos que aguardar a compra do plugin necessário, referete aos relatórios a serem disponibilizados para o usuário e alterações solicitadas no formulário precisamos que seja verificado se a ouvidoria vai passar a utilizar o Sistema deste atendimento (Resolve)		NÃO
6000390	Solicitação de Photoshop	CATEGORIA I	3614	2018-02-28 16:14:07	Foram instalados os softwares a seguir: Pacote adobe: Concedido acesso ao Facebook, Twitter e Instagram.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCD%	NÃO
6000393	e-tcdf	CATEGORIA I	604	2018-02-28 16:35:18	Manutenção efetuada com sucesso. Subir na versão 3.23.20		NÃO
6000405	Novo colaborador	CATEGORIA I	640	2018-02-28 20:15:26	Favor encaminhar esta tarefa de trabalho completa para o setor do novo usuário		NÃO
6000408	não consigo imprimir	CATEGORIA I	4	2018-03-01 08:19:23	Impressora instalada no perfil do solicitante.		NÃO
6000409	atolamento de papel	CATEGORIA I	20	2018-03-01 09:30:04	Realizado a limpeza de resíduo da impressora.		NÃO
6000411	não consigo imprimir	CATEGORIA I	12	2018-03-01 11:14:30	Orientada como imprimir os documentos.		NÃO
6000414	Programa do IRPF	CATEGORIA I	5	2018-03-01 12:53:44	Orientado ao usuário que a instalação vai ser feita automaticamente pela Central de Software.		NÃO
6000415	Solicito instalação de versão de teste do Adobe Indesign	CATEGORIA I	71	2018-03-01 13:25:26	Instalado InDesign.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCD%	NÃO
6000417	Solicito instalação de versão de teste do Adobe Indesign	CATEGORIA I	10	2018-03-01 13:34:47	Favor instalar no equipamento do usuário a versão de teste. Grato		NÃO
6000418	troca de toner	CATEGORIA I	35	2018-03-01 13:49:16	Realizada a limpeza do sistema.	Em atendimento	SIM
6000419	Falha no upload de arquivos	CATEGORIA I	4	2018-03-01 13:58:44	Informada que o sistema esta com problemas que sera corrigido na nova versão Orientada a cadastrar os documentos em PDF.		NÃO
6000421	Atolamento de papel recorrente.	CATEGORIA I	18	2018-03-01 14:18:06	Realizado a limpeza de resíduo da impressora.		NÃO
6000422	Acesso à site	CATEGORIA I	17	2018-03-01 14:32:28	Atualizado modulo do banco do Brasil.		NÃO
6000423	a impressora não esta funcionando	CATEGORIA I	19	2018-03-01 14:39:58	Realizado a limpeza de resíduo da impressora.		NÃO
6000424	instalação de programas	CATEGORIA I	49	2018-03-01 14:40:25	Realizado a instalação dos Softwares listado abaixo: Atualizado SAS SIGGO A	Em atendimento	SIM
6000425	Impressora OKI - 38261 - TONER	CATEGORIA I	25	2018-03-01 14:48:42	Toner substituído.		NÃO
6000427	instalação do módulo do Banco do BRASIL	CATEGORIA I	7	2018-03-01 14:58:41	Ao acessar a máquina do usuário, foi verificado que o módulo de segurança já estava instalado.		NÃO
6000429	instalação de sistema.	CATEGORIA I	2211	2018-03-01 15:41:36	Instalado SAS.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCD%	NÃO
6000432	difficuldade de acesso ao sistema SIGGO	CATEGORIA I	9	2018-03-01 15:53:35	Reinstalado Siggo.		NÃO
6000434	Não está abrindo os arquivos em PDF	CATEGORIA I	13	2018-03-01 16:45:49	Software atualizado conforme solicitado. Adobe Reader A		NÃO
6000436	e-TCDF	CATEGORIA I	3	2018-03-01 17:05:59	Orientada cadastrar arquivos em PDF.		NÃO
6000437	etcdf dando erro 500	CATEGORIA I	2	2018-03-01 17:10:56	Orientado a cadastrar o e-doc em PDF.		NÃO
6000442	acesso ao TCDRIVE	CATEGORIA I	3	2018-03-01 18:34:21	O usuário não conseguiu acessar o TCDRIVE. Foi verificado que o acesso ainda não foi dado ao usuário, foi orientado ao mesmo que aguarde a liberação de acesso ao sistema em seu setor.		NÃO
6000445	Modulo de Segurança	CATEGORIA I	0	2018-03-02 07:52:46	Ao acessar o equipamento, constatou-se que o módulo solicitado já estava instalado.		NÃO
6000446	IRRF/2018	CATEGORIA I	0	2018-03-02 07:51:18	Solicitante informada que a instalação será efetuada via rede e estará disponível a partir de Segunda, dia 05/03. Orientada a aguardar.		NÃO

6000448	IRPF	CATEGORIA I	9	2018-03-02 09:53:48	Será necessário esperar. A instalação será realizada via system center de forma massiva. Será aplicada em todas as máquinas via rede. expectativa é de que seja instalado entre segunda e quarta feira da semana que vem.		NÃO
6000449	reunião memorial	CATEGORIA I	326	2018-03-02 16:14:29	O ponto de rede foi disponibilizado e o access point também. Resta apenas a instalação por parte da SEMAN. Estamos à disposição.		NÃO
6000451	COMPUTADOR NÃO ESTA RECONHECENDO A IMPRESSORA .	CATEGORIA I	4	2018-03-02 13:19:01	Instalada a impressora.		NÃO
6000452	Instalação de software	CATEGORIA I	13	2018-03-02 13:24:17	Bizagi instalado conforme solicitado.		NÃO
6000461	Alteração de Senha de Correio Eletrônico	CATEGORIA I	2	2018-03-02 14:21:56	Solicitante foi orientado sobre como alterar a senha da conta de correio em questão.		NÃO
6000462	criar perfil para novo usuário	CATEGORIA I	1867	2018-03-02 14:39:19	Foi feita a alteração no SIGA e posteriormente a configuração do perfil do usuário.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000472	Instalação de Software	CATEGORIA I	51	2018-03-02 15:59:02	Instalado DIRF 2018.	Em atendimento	SIM
6000473	Comentários	CATEGORIA I	35	2018-03-02 16:35:59	Favor instalar o software conforme solicitado do usuário		NÃO
6000476	atualização de java	CATEGORIA I	15	2018-03-02 17:13:07	Reinstalado Java.		NÃO
6000477	Assinatura no eTCDF	CATEGORIA I	10	2018-03-02 17:18:05	Foi informado ao usuário que ele terá que editar o documento e subir no formato PDF.		NÃO
6000479	documento	CATEGORIA I	5	2018-03-02 17:37:13	Orientado cadastrar o documento em PDF.		NÃO
6000481	erro ao cadastrar e-doc	CATEGORIA I	6	2018-03-02 18:11:31	Foi feita a configuração para abrir os documentos PDF visualizando pelo Firefox.		NÃO
6000482	Teste de envio de nota	CATEGORIA I	730	2018-03-05 08:17:01	Fechado após testes.	Em atendimento	SIM
6000484	Apoio a evento.	CATEGORIA I	349	2018-03-05 13:55:48	Fornecido IP para utilização no evento.		NÃO
6000485	Toner	CATEGORIA I	43	2018-03-05 10:47:15	toner trocado	Em atendimento	SIM
6000487	TROCA DE TONER	CATEGORIA I	20	2018-03-05 11:50:24	Toner substituído.		NÃO
6000489	IRPF/2017	CATEGORIA I	5	2018-03-05 12:57:54	IRPF 2017 instalado conforme solicitado.		NÃO
6000491	Atualização de JAVA	CATEGORIA I	16	2018-03-05 13:24:27	Atualizado Adobe Flash player.		NÃO
6000494	Instalação de fontes	CATEGORIA I	4	2018-03-05 13:45:04	Instalada as fontes.		NÃO
6000495	Solicitação de rede para a prestadora de serviço Rosy	CATEGORIA I	31	2018-03-05 14:10:55	Usuária criada com sucesso. A senha de acesso é @nova2018.		NÃO
6000498	instalar programa	CATEGORIA I	3079	2018-03-05 14:44:53	Instalado: IRPF 2018; Cliente System Center.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000499	cadastro de e-doc	CATEGORIA I	6	2018-03-05 14:53:20	Orientada cadastrar o documento como PDF.		NÃO
6000503	trocar tonner da impressora	CATEGORIA I	21	2018-03-05 15:39:03	Toner substituído.		NÃO
6000504	Instalação de software	CATEGORIA I	76	2018-03-05 15:54:11	instalação de acordo. ok	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000506	Erro em cadastrar E-doc	CATEGORIA I	1444	2018-03-05 15:58:46	usuário já resolveu.		NÃO
6000507	Criação de conta de rede	CATEGORIA I	52	2018-03-05 16:09:35	Configurado perfil do usuário.	Em atendimento	SIM
6000508	Comentários	CATEGORIA I	10	2018-03-05 16:20:16	Estágio criado com sucesso. Senha nova2018		NÃO
6000509	instalar programa	CATEGORIA I	2968	2018-03-05 16:20:03	Instalação remota do IRPF está sendo realizada por meio do System Center		NÃO
6000513	Criação de conta de rede	CATEGORIA I	605	2018-03-05 16:45:50	Informado credenciais de acesso a rede.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO

6000518	NÃO consigo assinar documento virtual	CATEGORIA I	24	2018-03-05 17:04:12	Configurado navegador e orientado a salvar o documento word como PDF e subseqüentemente o PDF para o sistema.		NÃO
6000519	Júpiter desativado	CATEGORIA I	13	2018-03-05 17:18:49	Foi feito o mapeamento da unidade de rede.		NÃO
6000520	Documento anexo errado	CATEGORIA I	1339	2018-03-05 17:38:17	Já resolvido pela usuária.		NÃO
6000522	Exclusão de termo de retirada	CATEGORIA I	10	2018-03-05 17:57:30	Orientado no E-tcdf.		NÃO
6000523	Documentos indevidamente disponibilizados na internet	CATEGORIA I	1348	2018-03-05 18:22:48	Ver decisão: A DECISÃO Nº 4464/2017 Item: III		NÃO
6000524	Troca de TONER HP P2055dn	CATEGORIA I	13	2018-03-05 18:31:38	Toner substituído.		NÃO
6000526	MENTORH	CATEGORIA I	76	2018-03-06 08:03:50	Solicitante entrou em contato informando que o problema era na empresa responsável pelo software.	%Em andamento% Aguardando Cliente%	NÃO
6000536	Funcionalidades do Correio Eletrônico	CATEGORIA I	23	2018-03-06 13:03:56	Orientado na exclusão dos e-mails.		NÃO
6000537	Programa do IRPF	CATEGORIA I	9	2018-03-06 13:04:13	Solicitante foi informado que a instalação está sendo feita via rede. Orientado a aguardar a conclusão.		NÃO
6000538	irpf 2018	CATEGORIA I	4	2018-03-06 13:12:31	Solicitante foi informado que a instalação está sendo efetuada via rede. Orientado a aguardar a conclusão.		NÃO
6000540	Impressora Samsung não imprime	CATEGORIA I	37	2018-03-06 13:46:03	Impressora atolando papel reciclado. Desobstruído o sistema. Voltou a imprimir	Em atendimento	SIM
6000544	estagiária sem login	CATEGORIA I	71	2018-03-06 14:13:15	Perfil configurado conforme solicitado pela usuária.	%Em andamento% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000546	Recuperação de arquivo openproj	CATEGORIA I	30	2018-03-06 14:38:33	Arquivo do backup do dia 02/03 recuperado a partir de jupiter3.		NÃO
6000552	Planilha Excel	CATEGORIA I	124	2018-03-06 15:35:54	Foi realizada a restauração do arquivo direto de jupiter3. concluído.	%open% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000559	instalação de fontes	CATEGORIA I	26	2018-03-06 16:23:22	Foi realizada a reinstalação das fontes de acordo com o solicitado.		NÃO
6000563	Mapeamento impressora	CATEGORIA I	4	2018-03-06 17:45:58	Impressoras instaladas.		NÃO
6000577	Sistema e-TCDF	CATEGORIA I	7	2018-03-07 13:10:03	Orientado como abrir os documentos.		NÃO
6000582	usuário inválido aos sistema e-TCDF.	CATEGORIA I	4	2018-03-07 13:45:14	Desbloqueada a conta no AD.		NÃO
6000585	Acesso ao e-mail da unidade.	CATEGORIA I	13	2018-03-07 14:10:24	Foi inserido o proxy no navegador, feita a limpeza de cache, e orientado a usuária o login para acessar o e-mail.		NÃO
6000589	Impressora travada	CATEGORIA I	7	2018-03-07 14:25:47	Impressora estava com papel preso. Foi removido e voltou a imprimir.		NÃO
6000594	Habilitar impressora	CATEGORIA I	5	2018-03-07 14:47:12	Impressoras do setor instaladas no perfil da usuária.		NÃO
6000598	Problemas no upload de documentos no etcdf -URGENTE	CATEGORIA I	29	2018-03-07 15:06:00	Problema resolvido pela equipe TCDF.		NÃO
6000599	Instalação de programa	CATEGORIA I	32	2018-03-07 15:08:23	Softwares para o token instalados. Solicitante testou e atestou.	Em atendimento	SIM
6000603	Criação de documentos no formato WORD no eTCDF.	CATEGORIA I	5	2018-03-07 15:29:53	Orientado cadastrar o arquivo em PDF.		NÃO
6000604	Trocar toner amarelo da Okidata	CATEGORIA I	18	2018-03-07 15:33:45	Toner substituído.		NÃO
6000605	Erro ao cadastrar documento no etcdf	CATEGORIA I	3	2018-03-07 15:47:03	Orientado como editar o e-Doc.		NÃO
6000608	Instalar programa	CATEGORIA I	15	2018-03-07 16:17:35	Atualizado: modulo BB, Java.		NÃO
6000611	E-TCDF não permite a assinatura de documentos	CATEGORIA I	8	2018-03-07 17:12:43	Orientada cadastrar os documentos em PDF.		NÃO
6000615	Tinta do toner impressora	CATEGORIA I	13	2018-03-07 17:46:55	Trocado toner de acordo.		NÃO
6000616	Falha ao juntar documento ao processo	CATEGORIA I	14844	2018-03-07 18:00:14	Não é possível juntar clone de Despacho Singular, favor orientar usuária		NÃO
6000619	Possível necessidade de complementar a instalação do SAS.	CATEGORIA I	4	2018-03-07 18:28:06	Foi orientado ao usuário a entrar em contato com o Romulo.		NÃO
6000620	Possível necessidade de complementar a instalação do SAS.	CATEGORIA I	4	2018-03-07 18:29:13	Foi orientado ao usuário a entrar em contato com o Romulo.		NÃO
6000623	Distribuir Processo	CATEGORIA I	80	2018-03-08 11:31:16	Correção efetuada. Problema(erro ao buscar os arquivos convertidos no Jupiter)		NÃO
6000624	instalar webcan na smartroom	CATEGORIA I	17	2018-03-08 11:43:29	Não há driver compatível com Windows 10 para o dispositivo disponibilizado.		NÃO

6000626	Acesso a pasta	CATEGORIA I	4512	2018-03-08 13:09:01	Concedido acesso a pasta.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000630	Solicitação de tonner	CATEGORIA I	20	2018-03-08 13:31:11	Toner substituído.		NÃO
6000632	Configuração de monitor	CATEGORIA I	4	2018-03-08 13:53:06	Orientada como alterar a configuração do monitor.		NÃO
6000634	HOD SIAPE	CATEGORIA I	13	2018-03-08 14:01:58	Alterada a versão do Java.		NÃO
6000638	PDF	CATEGORIA I	15	2018-03-08 14:16:09	Solicitante orientada a diminuir o tamanho dos nomes das pastas.		NÃO
6000648	defeito na impressora	CATEGORIA I	27	2018-03-08 15:39:10	fundo com encaixe falho, fazendo com que o papel prenda. Apos verificação e constata-se aparentemente voltou ao normal.		NÃO
6000650	Instalação do Módulo de Segurança da Caixa Econômica Federal	CATEGORIA I	8	2018-03-08 16:26:54	Acesso normalizado.		NÃO
6000652	problema para abrir arquivo pen drive	CATEGORIA I	20	2018-03-08 17:54:48	realizada gravação de copia de segurança no notebook e e em seguida a restauração do arquivo no desktop. ok		NÃO
6000653	Impressora OKI	CATEGORIA I	54	2018-03-09 08:42:59	Efetuada a substituição do DRUM e dos toners Preto e Amarelo.	Em atendimento	SIM
6000658	RELATÓRIO DE PROCESSOS PAUTADOS SESSÃO	CATEGORIA I	8	2018-03-09 11:14:48	Orientada como imprimir o documento.		NÃO
6000659	Instalação guardião ITAU	CATEGORIA I	6	2018-03-09 11:21:28	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir. Itá 30 horas		NÃO
6000660	MAPEAR JUPITER NO PERFIL	CATEGORIA I	4	2018-03-09 11:27:57	Realizado o mapeamento da pasta de rede.		NÃO
6000661	Renovação TOKEN SIAPENet	CATEGORIA I	4	2018-03-09 12:15:43	Demanda já sendo tratada no chamado 06000639.		NÃO
6000665	Instalação de cliente do SCCM 2016	CATEGORIA I	6212	2018-03-09 14:18:03	Realizada a instalação do SCCM 2016, exceto nos micros 34422, 37787, 38384, 36999 que não estão em uso no setor.	%%Em andamento%%Agendado%%	NÃO
6000666	eTCDF - Erro na inclusão de documento	CATEGORIA I	19	2018-03-09 14:47:58	Falha ao subir arquivo para o e-TCDF. documento fica sem alma. Orientado a subir o documento diretamente em PDF.		NÃO
6000669	Instalação de programa para gerenciamento de arquivos PDF	CATEGORIA I	6	2018-03-09 15:20:01	Foram instalados os softwares a seguir: PDF sam		NÃO
6000670	Instalação de programa de reconhecimento de escrita (OCR).	CATEGORIA I	1520	2018-03-09 15:25:48	Gentileza de levantar junto à sua secretaria quantas cópias de OCR seriam necessárias e posteriormente encaminhar para a DTI um memorando informando essa quantidade para que possamos iniciar o processo de licitação.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000672	IMPRESSORA OBSTRUINDO PAPEL	CATEGORIA I	20	2018-03-09 15:33:40	Realizado a limpeza de resíduo da impressora. Orientado a usuário caso o problema persista ser aberto chamado de garantia.		NÃO
6000673	Instalação de programa de reconhecimento de escrita (OCR).	CATEGORIA I	1455	2018-03-12 15:17:46	Presado Lucena, peço a gentileza de levantar junto à sua secretaria quantas cópias de OCR seriam necessárias e posteriormente encaminhar para a DTI um memorando informando essa quantidade para que possamos iniciar o processo de licitação. abraços		NÃO
6000674	IMPRESSORA NÃO IMPRIME	CATEGORIA I	47	2018-03-09 16:14:25	Realizado a limpeza de resíduo da impressora.	Em atendimento	SIM
6000676	Sistema sem opção para assinar edoc.	CATEGORIA I	9	2018-03-09 16:40:18	Orientado cadastrar o documento em PDF.		NÃO
6000677	Eliminar documentos	CATEGORIA I	653	2018-03-09 16:51:04	Arquivos eliminados.		NÃO
6000683	alteração de senha	CATEGORIA I	4	2018-03-09 17:59:31	Orientado como alterar a senha.		NÃO
6000685	e-DOC e-TCDF	CATEGORIA I	10	2018-03-09 18:31:45	Foi orientado que para excluir o documentado, terá que ser dada a permissão a usuário no SIGA. Após isso o usuário deverá subir novamente o documento em formato PDF.		NÃO
6000686	Troca de tonner	CATEGORIA I	14	2018-03-09 18:55:17	Toner substituído.		NÃO
6000687	Erro IRPF2018	CATEGORIA I	1	2018-03-12 07:56:09	Problema na transmissão do AIO na Receita Federal. Solicitante orientada a tentar mais tarde.		NÃO
6000688	Aplicativo não funciona	CATEGORIA I	5	2018-03-12 08:23:29	Adobe estava abrindo por algum com configuração para exibição no segundo monitor, que estava desligado. Ao ser religado exibiu o aplicativo aberto.		NÃO
6000692	instalação de software	CATEGORIA I	5	2018-03-12 09:43:54	Apoiar usuário no uso da intranet.		NÃO
6000693	Instalação de programa	CATEGORIA I	241	2018-03-12 11:09:59	Foram instalados os softwares a seguir: Image Resizer	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000694	Instalação de programa	CATEGORIA I	180	2018-03-12 14:07:55	Instalação de software autorizado		NÃO
6000697	Token sem drive	CATEGORIA I	11	2018-03-12 13:13:36	Instalado drivers do certificado.		NÃO

6000698	suporte	CATEGORIA I	299	2018-03-12 13:28:10	No momento não foi possível restaurar mensagens de emails individualmente. A licença para esta função já foi realizada e o processo está aguardando a assinatura do contrato.		NÃO
6000699	instalação IR2018	CATEGORIA I	2	2018-03-12 13:31:27	Foi instalado de acordo. ok		NÃO
6000701	Impressora	CATEGORIA I	13	2018-03-12 13:34:53	Havia um papel pequeno preso na mesa de vidro do scanner. Retirado voltou ao normal. Ok		NÃO
6000702	computador não tem intranet	CATEGORIA I	9	2018-03-12 13:39:53	Perfil configurado conforme solicitado		NÃO
6000703	toner impressora	CATEGORIA I	53	2018-03-12 13:43:03	Toner substituído.	Em atendimento	SIM
6000704	ACESSAR INTERNET	CATEGORIA I	57	2018-03-12 13:46:31	Foi restaurado o navegador firefox e atualizado o navegador Google chrome. Atualizado java	Em atendimento	SIM
6000705	Troca de tonner	CATEGORIA I	39	2018-03-12 13:52:07	Toner substituído.	Em atendimento	SIM
6000708	Acesso À Rede	CATEGORIA I	161	2018-03-12 14:43:06	A usuária está presente nos seguintes grupos do AD: - procp1p.grp, - SEG_GPML, - procmf, - procmf, - procmf, e - procdca. O compartilhamento proc_mi é uma pasta que pertence à procuradoria do Procurador Marcos Lima, mas que pode ser visualizada pelas outras procuradorias como somente leitura (grupos procp1p, procdca e procmf). No caso da usuária Janaína, que está lotada na GP1P (grupo no AD procp1p, antigo procmf salvo engano), não deverá ter acesso à pasta proc_mi em modo escrito, pois se encontra no grupo procdca, que possui modo de somente leitura. Sempre que o usuário estiver em um grupo que possui mais restrições que outro, o mais restritivo será o preponderante. Assim sendo, recomendo verificar juntos aos gestores das Procuradorias no SIGA a que grupo a usuária deve pertencer. Para o compartilhamento em questão, a usuária deveria ser removida do grupo procdca.		NÃO
6000709	Sem acesso ao sistema de requisição de material.	CATEGORIA I	2	2018-03-12 15:05:53	Informada que a gestora deve colocar o numero da matricula no Siga.		NÃO
6000710	TONNER	CATEGORIA I	5	2018-03-12 15:26:28	Foi verificado que a impressora ainda possui 10% de toner. Foi orientado à usuária que utilize todo o toner, e quando acabar, faça uma nova solicitação.		NÃO
6000711	tcdf drive	CATEGORIA I	7	2018-03-12 15:51:54	Realizada orientação sobre compartilhamento de arquivo através do TCDF drive.		NÃO
6000716	instalação irpf 2018	CATEGORIA I	4	2018-03-12 16:55:09	Instalado IRPF 2018.		NÃO
6000719	IMPRESSORA COM PROBLEMA	CATEGORIA I	2653	2018-03-12 18:06:41	Realizado a remoção do papel.	%open%Aguardando Garantia%	NÃO
6000721	Impressora	CATEGORIA I	28	2018-03-12 18:16:38	Toner substituído.		NÃO
6000724	assinatura electronica	CATEGORIA I	7	2018-03-12 18:40:01	Orientado como cadastrar o documento.		NÃO
6000726	problema ao tentar acessar site da Escon/TCDF	CATEGORIA I	5	2018-03-13 08:05:24	Solicitante orientado a entrar em contato com o setor SEAD, responsável pelo sistema em questão.		NÃO
6000728	atualização firefox	CATEGORIA I	17	2018-03-13 11:28:31	Atualizado: Mozilla e modulo BB.		NÃO
6000741	TCDF Drive	CATEGORIA I	138	2018-03-13 15:06:19	Instalado: OwnCloud; IRPF 2018.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000742	Criar atalho	CATEGORIA I	2051	2018-03-13 15:15:54	Orientado para o Norberto como colocar o atalho.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000743	Criação de atalho	CATEGORIA I	7	2018-03-13 15:07:01	Foi feita a conexão no TCDF drive e criado um atalho no acesso rápido.		NÃO
6000744	Atalho	CATEGORIA I	21	2018-03-13 15:09:13	Realizado a instalação do TCDFDRIVE e criado atalho no acesso rápido.		NÃO
6000745	Instalação de atalho para tcdf drive	CATEGORIA I	10	2018-03-13 15:10:38	Orientado ao usuário como utilizar o atalho do TCDFDRIVE		NÃO
6000751	instalação owncloud pessoal e atalho neste equipamento, remotamente	CATEGORIA I	23	2018-03-13 16:13:49	Realizado a instalação do Software TCDFDRIVE: À		NÃO
6000754	Desatolar papel	CATEGORIA I	9	2018-03-13 17:19:28	Realizado a remoção do papel.		NÃO
6000756	Own cloud não está visível	CATEGORIA I	8	2018-03-13 18:01:52	Foi feito o contato com o usuário, mas o mesmo informou que atalho do TCD drive já estava aparecendo no local desejado.		NÃO
6000757	instalação de software	CATEGORIA I	8	2018-03-14 09:57:15	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir: Santander.		NÃO

6000759	instalação de imposto de renda	CATEGORIA I	5	2018-03-14 10:14:21	IRPF2018 instalado.		NÃO
6000760	PASTA NÃO COMPARTILHADA	CATEGORIA I	5002	2018-03-14 11:27:04	Apos trabalho da infra aparentemente normalizou.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000762	Teclado quebrado	CATEGORIA I	38	2018-03-14 12:41:59	Foi feita a substituição do teclado.	Em atendimento	SIM
6000765	programa	CATEGORIA I	3	2018-03-14 13:24:40	Orientada com o documento.		NÃO
6000767	"Portal do Servidor" SEM ACESSO	CATEGORIA I	6	2018-03-14 14:28:36	Orientado como acessar o Portal do servidor. Atualizado Google Chrome.		NÃO
6000771	Exclusão de edoc	CATEGORIA I	530	2018-03-14 14:43:46	Documento eliminado		NÃO
6000773	configuração de computador	CATEGORIA I	19	2018-03-14 15:11:32	Perfil configurado conforme solicitado		NÃO
6000774	instalação de software	CATEGORIA I	14	2018-03-14 15:14:51	Auxiliado na instalação do programa Top Acesso.		NÃO
6000775	Sistema não está entrando	CATEGORIA I	1262	2018-03-14 15:19:54	Falha no sistema, resolvido pela equipe TCDF.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000777	Atualização de navegadores	CATEGORIA I	4	2018-03-14 15:27:56	Softwares atualizado conforme solicitado.		NÃO
6000779	Portal do Servidor	CATEGORIA I	8	2018-03-14 15:51:40	A usuária acessou com o google chrome e conseguiu visualizar os Á-cones.		NÃO
6000780	instalação do SAS	CATEGORIA I	27	2018-03-14 16:36:18	Instalado SAS.		NÃO
6000782	Impressora ligada em rede não aceita pedido de impressão	CATEGORIA I	843	2018-03-14 16:53:44	Mal contato no cabo causou a falha. agora esta ok.	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000783	Uso indevido (fraude?) do correio eletrônico TCDF	CATEGORIA I	34	2018-03-14 16:55:58	A mensagem em questão trata-se de um spam, advindo da Internet. Realizamos o bloqueio do domínio que enviou esta mensagem. Favor informar se houver novos incidentes desse tipo.		NÃO
6000784	Uso indevido (fraude?) do correio eletrônico TCDF	CATEGORIA I	32	2018-03-14 16:57:01	A mensagem em questão trata-se de um spam, advindo da Internet. Realizamos o bloqueio do domínio que enviou esta mensagem. Favor informar se houver novos incidentes desse tipo.		NÃO
6000786	instalação do sistema Pje.	CATEGORIA I	64	2018-03-14 17:03:27	Instalado: Certificado digital; Navegador Pje.	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000787	Exclusão do e-doc 9883384A-e	CATEGORIA I	390	2018-03-14 17:52:13	Arquivo deletado pela equipe de Desenvolvimento	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000790	Mal funcionamento no e-TCDF.	CATEGORIA I	3	2018-03-14 18:29:28	Orientado cadastrar o documento em PDF.		NÃO
6000793	COMPUTADOR	CATEGORIA I	450	2018-03-15 13:26:57	Máquina disponível no departamento para substituição. Aguardando para realizar troca no DHCP.		NÃO
6000796	e-tcdf - dit	CATEGORIA I	47	2018-03-15 09:51:03	Resolvido pela equipe PHP TCDF da DTI	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000797	Atualização do IRPF 2018	CATEGORIA I	11	2018-03-15 10:06:54	Instalado IRPF 2018.		NÃO
6000798	atolamento	CATEGORIA I	2635	2018-03-15 10:21:49	No momento não tem impressora disponível para substituição. Resolução Suporte Especialista. Não temos nenhuma impressora disponível para substituição. Está em processo o estudo de outsourcing de impressão para este ano. Como solução, sugere-se que seja mapeada impressoras mais próximas para os usuários.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000800	INSTALAR MEDSYSTEM	CATEGORIA I	20	2018-03-15 10:54:14	Instalado de acordo. Também foi instalado na máquina 37762		NÃO
6000803	instalação do software PIE do tjdf	CATEGORIA I	129	2018-03-15 12:43:40	realizada a instalação de acordo.	%%open%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000806	Impressora com papel atolado	CATEGORIA I	6	2018-03-15 12:52:00	Papel preso removido.		NÃO
6000811	TONER	CATEGORIA I	29	2018-03-15 13:25:40	Toner substituído.		NÃO
6000812	Sistema interno do SEPROD	CATEGORIA I	610	2018-03-15 13:42:15	Permissões de acesso corrigido, SEPROD está acessível novamente		NÃO
6000813	IRPF 2018	CATEGORIA I	12	2018-03-15 13:55:13	Instalado IRPF 2018.		NÃO
6000817	Mau funcionamento de impressora	CATEGORIA I	28	2018-03-15 14:38:43	Realizado a limpeza de resíduos da impressora.		NÃO

6000820	atualizaçãodo adobe flash player	CATEGORIA I	11	2018-03-15 15:09:17	Atualizado Adobe flash Player.		NÃO
6000822	plugin de segurança	CATEGORIA I	9	2018-03-15 15:19:24	Ao acessar a máquina do usuário foi verificado que o módulo de segurança da caixa já está instalado.		NÃO
6000829	e-TCDF	CATEGORIA I	8	2018-03-15 16:35:22	Foi feita a limpeza de cache, reiniciado o navegador e o problema foi solucionado.		NÃO
6000830	configurar o navegador google chrome para acessar o link do plenário ao vivo e outros serviços	CATEGORIA I	393	2018-03-15 16:43:37	Foi resolvido o navegador e IRPF já estava instalado.	%%open%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000833	Nome do usuário incorreto	CATEGORIA I	2093	2018-03-15 17:32:49	Alteração realizada		NÃO
6000834	Impressora	CATEGORIA I	14	2018-03-15 17:44:23	Realizado a remoção do papel.		NÃO
6000836	Desobstrução da impressora	CATEGORIA I	18	2018-03-15 18:47:34	Realizado a remoção do papel.		NÃO
6000838	configuração do pc	CATEGORIA I	9	2018-03-16 07:59:04	Perfil configurado.		NÃO
6000839	toner	CATEGORIA I	15	2018-03-16 08:48:52	Toner substituído e papel preso removido.		NÃO
6000845	Instalação do programa IRPF2018	CATEGORIA I	4	2018-03-16 11:36:12	Foi instalado de acordo.		NÃO
6000850	importar dados de declaração do IR salva em pen drive	CATEGORIA I	3	2018-03-16 13:51:42	Realizado suporte de acordo.		NÃO
6000852	Instalação de software	CATEGORIA I	4746	2018-03-16 13:57:03	instalado de acordo.	%%open%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000860	troca de tonner	CATEGORIA I	8	2018-03-16 15:09:53	Foi informado ao usuário que a impressora ainda possui 10% de toner. Foi orientado a utilizar o restante do toner, e se apresentar alguma falha na impressão, abra um novo chamado.		NÃO
6000863	RECUPERAÇÃO DE ARQUIVOS	CATEGORIA I	3	2018-03-16 15:39:00	Orientado como recuperar os arquivos em jupiter3.		NÃO
6000865	recuperar arquivo excluído	CATEGORIA I	12	2018-03-16 16:04:10	Foi verificado na pasta de backup jupiter3 e na pasta recycle, mas o documento não foi encontrado. O usuário criou um arquivo e em poucos minutos fez a exclusão. Não foi possível recuperar o documento.		NÃO
6000866	Instalação Software Cameras.	CATEGORIA I	105	2018-03-16 16:04:49	Realizado a instalação do Software Digifort	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000868	instalar o modulo de segurança do Banco Santander	CATEGORIA I	15	2018-03-16 16:18:58	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir.		NÃO
6000872	Atualização de software	CATEGORIA I	3697	2018-03-16 17:11:09	Reinstalado certificado digital. Atualizado Java.	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000873	Problema na sincronização do tcdffdrive	CATEGORIA I	5582	2018-03-16 17:18:15	Demanda será tratada no chamado 06001153.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000874	Problemas com download de arquivos	CATEGORIA I	9	2018-03-16 17:27:38	Verificado que o arquivo não estava associado ao excel.		NÃO
6000875	impressão	CATEGORIA I	5	2018-03-16 18:16:11	Usuário informa que já conseguiu imprimir. Sem intervenção técnica.		NÃO
6000881	RFB	CATEGORIA I	3	2018-03-19 10:33:13	Chamado aberto para testes.		NÃO
6000882	sincronizar pasta na nuvem	CATEGORIA I	27	2018-03-19 10:31:17	Falha na sincronização devido a duplicidade de arquivos no onencloud. Antes de subir a pasta nova deve ser retirada a pasta antiga. Subiu a pasta nova com arquivos que existem na pasta antiga.		NÃO
6000883	RFB	CATEGORIA I	1	2018-03-19 10:35:26	Fechado após testes.		NÃO
6000884	Configurar compartilhamento no Drive e numeração de pagina	CATEGORIA I	68	2018-03-19 11:34:39	Foi orientado ao usuário que para não haver divergências na formatação do documento, ele deve imprimir em "do pdf" e depois subir o documento. Foi feita a sincronização novamente, e os documentos que apresentaram erro foram renomeados com a compatibilidade para o tcdff drive.	Em atendimento	SIM
6000889	favor instalar o RAIS2017	CATEGORIA I	2	2018-03-19 13:36:28	Software instalado conforme solicitado.		NÃO
6000890	Ativação do Office	CATEGORIA I	3	2018-03-19 13:41:11	Reinserida a chave do MS Office.		NÃO
6000891	Backup urgente	CATEGORIA I	7	2018-03-19 14:03:29	Orientado restaurar os arquivos de jupiter3.		NÃO
6000897	Mapeamento e acesso RESOLVE	CATEGORIA I	3	2018-03-19 14:38:18	Foi feito o mapeamento da pasta de rede solicitada.		NÃO

6000902	Atualiza�o do java	CATEGORIA I	7	2018-03-19 16:26:59	Instalada versão 121 do Java.		NÃO
6000903	Acesso ao SIAPEnet	CATEGORIA I	692	2018-03-19 16:37:42	Problema solucionado. Usuário informa que já está acessando o SIAPEnet.		NÃO
6000904	TCDF Driver	CATEGORIA I	2373	2018-03-19 16:54:56	Todos os serviços do TCDFDrive estão operando normalmente.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000906	Instala�o do SAS	CATEGORIA I	15	2018-03-19 17:11:17	Instalado SAS.		NÃO
6000907	ATENDE - cai a sessão e pede senha - para Mauro	CATEGORIA I	571	2018-03-20 11:12:46	Solicitante foi orientado sobre tempo de dura�o da Sessão no sistema.	%%new%%Agendado%%	NÃO
6000908	Guardiao Itau 30h	CATEGORIA I	13	2018-03-19 18:05:53	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir. Itau.		NÃO
6000911	bank net	CATEGORIA I	10	2018-03-20 08:50:47	Módulo do banco BRB já estava instalado. Solicitante foi orientada a entrar em contato com o banco para verificar a situa�o do bloqueio da senha.		NÃO
6000912	Conversor PDF	CATEGORIA I	8	2018-03-20 09:03:02	Criado o atalho de acordo. Orienta�o básica do funcionamento do programa.		NÃO
6000913	Atualiza�o do Firefox	CATEGORIA I	7	2018-03-20 09:49:49	Atualizado Mozilla.		NÃO
6000917	Instala�o de Programa	CATEGORIA I	8	2018-03-20 10:59:37	Usuária informada que não dispomos de licença do software.		NÃO
6000918	a impressora acabou o tonner	CATEGORIA I	15	2018-03-20 11:36:23	Toner substituído.		NÃO
6000921	Instala�o e atualiza�o de programa.	CATEGORIA I	75	2018-03-20 12:51:03	Foi feita a instala�o do google earth e atualizado o java.	%%open%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000922	não consigo imprimir no doPDF8	CATEGORIA I	13	2018-03-20 12:58:47	Atualizado doPDF.		NÃO
6000931	Movimenta�o de um processo	CATEGORIA I	19	2018-03-20 14:01:04	Resolvido pela equipe TCDF		NÃO
6000933	Perfil de usuario novo	CATEGORIA I	216	2018-03-20 14:14:54	Perfil configurado conforme solicitado.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000935	suporte do administrador para copiar cd	CATEGORIA I	4	2018-03-20 14:17:12	Foi feita a copia do arquivo do cd para o pendrive.		NÃO
6000939	trocar o toner	CATEGORIA I	9	2018-03-20 14:28:26	Toner substituído.		NÃO
6000940	Instalar zwcad	CATEGORIA I	41	2018-03-20 14:55:15	Instalado Zwcad. Mapeada a pasta da unidade.	Em atendimento	SIM
6000942	aplicativo do bb e do brb	CATEGORIA I	6	2018-03-20 15:01:17	Instalado módulos BB e BRB.		NÃO
6000946	Solicita�o de monitor	CATEGORIA I	802	2018-03-20 15:39:19	Foi feita a instala�o do monitor adicional.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000949	Não está lendo PDF.	CATEGORIA I	644	2018-03-20 15:50:14	Provavelmente lentidão nesta conversa�o, arquivos testados e todos abriram com sucesso.		NÃO
6000950	Siggo	CATEGORIA I	3082	2018-03-20 15:54:56	Seguir a seguinte orienta�o . Favor solicitar ao usuário para salvar a tela quando apresentar o erro e enviar a mesma para o endereço helpdesk@fazenda.df.gov.br e a partir desse envio o suporte da Fazenda fará as modifica�es necessárias para liberar a tabela.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000953	Módulos de Segurança do BB e do BRB	CATEGORIA I	15	2018-03-20 16:09:46	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir: BB e BRB		NÃO
6000957	Rede Serpro exige atualiza�o Java	CATEGORIA I	23	2018-03-20 17:17:03	Foi instalada a versão 121 do java, desabilitado módulo protegido no IE e adicionada a exce�o no configurar java.		NÃO
6000959	acabou o tonner413	CATEGORIA I	13	2018-03-20 17:27:30	Toner substituído.		NÃO
6000962	Modificar documento de leitura para editar	CATEGORIA I	16	2018-03-20 18:15:24	Orientado na edi�o do documento.		NÃO
6000963	troca de cartucho magenta	CATEGORIA I	15	2018-03-20 18:16:19	Toner substituído.		NÃO

6000965	Impressora não funciona	CATEGORIA I	11	2018-03-20 18:40:19	Realizado a remoção do papel.		NÃO
6000967	Instalação Do Jupter	CATEGORIA I	13	2018-03-21 12:52:38	Foi feito o mapeamento da unidade de rede.		NÃO
6000968	MENTHOR	CATEGORIA I	6	2018-03-21 13:03:50	Ao acessar o equipamento da solicitante ela conseguiu acessar o Mentorh.		NÃO
6000976	Arquivos Owncloud	CATEGORIA I	3440	2018-03-21 14:01:45	Demanda será tratada no chamado 06001153.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000980	Impressão frente-e-verso	CATEGORIA I	8	2018-03-21 14:40:41	Atualizado drivers da impressora.		NÃO
6000982	IR 2017	CATEGORIA I	15	2018-03-21 15:15:04	Foi feita a instalação do IRPF 2018 e feita a atualização do java.		NÃO
6000987	Impressora	CATEGORIA I	684	2018-03-21 15:24:57	Alterado o cadastro no AD. Resolvido problema no servidor de impressão.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000991	Permissão de segurança CAIXA	CATEGORIA I	4	2018-03-21 15:36:39	Acesso normalizado.		NÃO
6000994	TONER	CATEGORIA I	17	2018-03-21 16:03:25	Toner substituído.		NÃO
6000995	TCDF Drive	CATEGORIA I	2291	2018-03-21 16:06:55	Ok. voltou ao normal.	%open%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6001002	pdf	CATEGORIA I	12	2018-03-21 16:52:41	Atualizado doPdf.		NÃO
6001004	cadastro de documento no e-TCDF	CATEGORIA I	10	2018-03-21 17:17:44	Atualizado Mozilla. Orientada no cadastramento de documento.		NÃO
6001005	instalação de arquivos	CATEGORIA I	22	2018-03-21 17:22:34	Foram instalados os softwares a seguir: Modulo de segurança do banco do bras e BRS IRPF 2018, e ADOBE FLASH		NÃO
6001006	Instalação de avaliação do Adobe Acrobat DC	CATEGORIA I	1334	2018-03-21 17:41:05	Instalado Adobe Acrobat DC.	%open%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6001009	Solicita troca de cartucho de impressora	CATEGORIA I	15	2018-03-21 18:03:48	Toner substituído.		NÃO
6001010	PJe sem funcionar	CATEGORIA I	5	2018-03-21 18:29:36	Orientado como acessar o sistema.		NÃO
6001011	troca de toner	CATEGORIA I	19	2018-03-22 07:59:24	Solicitação aberta antes do horário de expediente desta equipe. Toner substituído.		NÃO
6001015	Atualização do Java	CATEGORIA I	5	2018-03-22 12:50:31	Realizado a instalação do plugins Java.		NÃO
6001022	layout de pagina	CATEGORIA I	13	2018-03-22 14:37:25	Apoiar usuario no uso do pacote Office. ok		NÃO
6001023	Instalação do RAIS 2017	CATEGORIA I	14	2018-03-22 14:55:01	Foram instalados os softwares a seguir: Rais 2017		NÃO
6001025	recuperação de arquivos	CATEGORIA I	8	2018-03-22 15:12:51	Arquivo não presente mais no backup. Solicitante orientada a utilizar um anterior como modelo para criar um novo.		NÃO
6001026	Desobstrução de impressora	CATEGORIA I	11	2018-03-22 15:18:09	Realizado a remoção do papel		NÃO
6001028	Sistema de chamados - 'resolve.tc.df.gov.br'	CATEGORIA I	4	2018-03-22 15:31:25	Foi orientado ao usuário a encaminhar o arquivo por e-mail. A equipe TCDF já está ciente do problema para anexar documentos, e está trabalhando para resolver o problema.		NÃO
6001030	Instalar o PDF CREATOR	CATEGORIA I	13	2018-03-22 15:46:02	Foram instalados os softwares a seguir: PDFCreator.		NÃO
6001031	Teste usuário externo.	CATEGORIA I	1	2018-03-22 16:03:56	Fechado após testes.		NÃO
6001032	Teste usuário externo.	CATEGORIA I	0	2018-03-22 16:06:38	Fechado após testes.		NÃO
6001035	Instalação do Software DoPDF	CATEGORIA I	12	2018-03-22 16:12:19	Foram instalados os softwares a seguir: PDFSam e DoPdf		NÃO
6001037	Mapear pasta PROCGERAL	CATEGORIA I	5	2018-03-22 16:38:05	Foi feito o mapeamento da unidade de rede solicitada.		NÃO
6001038	Impressora PDF	CATEGORIA I	32	2018-03-22 17:07:14	Foi reinstalado o DoPDF8 juntamente com o firefox. Reincializada a maquina voltou ao normal.	Em atendimento	SIM
6001039	Instalar o MED SYSTEMS	CATEGORIA I	9	2018-03-22 17:45:16	Foram instalados os softwares a seguir: MedSystem		NÃO

6001040	Troca tonner	CATEGORIA I	17	2018-03-22 17:51:52	Toner substituído.		NÃO
6001041	COMPUTADOR LENTO	CATEGORIA I	598	2018-03-22 17:49:44	Atualizado: Mozilla; Chrome; Java; Adobe Reader.	%%Em andamento%% Aguardando Cliente%%	NÃO
6001043	mapeamento do onwcloud	CATEGORIA I	5	2018-03-22 18:48:38	Foi feita a sincronização do onwcloud na máquina.		NÃO
6001045	editor de html	CATEGORIA I	25	2018-03-23 10:23:11	Software atualizado conforme solicitado.		NÃO
6001047	Falha em movimentação	CATEGORIA I	69	2018-03-23 11:15:05	Encerrado pela equipe TCDF.	%%open%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001050	Instalação do Audacity	CATEGORIA I	33	2018-03-23 13:28:28	Realizada a instalação e a configuração do aplicativo.	Em atendimento	SIM
6001052	Teclado	CATEGORIA I	16	2018-03-23 13:59:19	Teclado substituído.		NÃO
6001061	Impressora parou de funcionar	CATEGORIA I	10	2018-03-23 16:56:56	Realizado a limpeza de resíduo da impressora Orientado também com trocas de impressoras de lugar, o papel está ficando muito amido por causa do ar condicionado.		NÃO
6001062	Instalação do SAS	CATEGORIA I	1435	2018-03-23 17:02:38	Foi feita a atualização do system center e instalação do SAS nas 21 máquinas sala de aula.	%%Em andamento%% Agendado%%	NÃO
6001064	Substituição de cartucho preto	CATEGORIA I	19	2018-03-23 17:18:43	Toner substituído.		NÃO
6001067	Instalação Office Plus + pivot e query	CATEGORIA I	37	2018-03-23 18:03:56	Foram instalados os softwares a seguir em duas máquinas: Office Plus, pivot e query	Em atendimento	SIM
6001073	instalação do programa medysystem	CATEGORIA I	9	2018-03-26 09:55:42	Instalado Medsystem.		NÃO
6001081	Programa do IR 2018	CATEGORIA I	7	2018-03-26 13:01:59	IRPF 2018 e Módulo CEF instalados.		NÃO
6001082	Trocar tonner	CATEGORIA I	15	2018-03-26 13:15:11	Toners substituídos conforme solicitado.		NÃO
6001083	Módulo de segurança	CATEGORIA I	7	2018-03-26 13:45:54	Módulo já estava instalado.		NÃO
6001084	devolução de materiais	CATEGORIA I	68	2018-03-26 14:05:28	Usuário informou que normalizou o acesso.	Alteracao de fila	SIM
6001085	Acesso ao Sistema	CATEGORIA I	139	2018-03-26 14:16:14	Orientada que o gestor deve realizar o desbloqueio no Siga.	%%Em andamento%% Aguardando Cliente%%	NÃO
6001088	abrir conta	CATEGORIA I	31	2018-03-26 14:39:39	Perfil configurado.	Em atendimento	SIM
6001094	Impressora	CATEGORIA I	9	2018-03-26 15:30:30	Realizado a limpeza de resíduo da impressora.		NÃO
6001097	Programa IRPF	CATEGORIA I	12	2018-03-26 16:05:57	Foram instalados os softwares a seguir:IRPF 2017		NÃO
6001098	instalar fonte helvetica	CATEGORIA I	12	2018-03-26 16:07:04	Realizado a instalação dos Softwares listado abaixo: Fonte helvetica (família)		NÃO
6001099	adicional segurança CEF	CATEGORIA I	11	2018-03-26 16:25:08	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir: CEF		NÃO
6001102	Abrir documento em excel	CATEGORIA I	14	2018-03-26 16:45:59	NÃO apresentou problema durante o atendimento.		NÃO
6001104	solicitação	CATEGORIA I	8	2018-03-26 17:07:52	Foi feito o mapeamento da impressora.		NÃO
6001108	instalar Duo PDF	CATEGORIA I	4	2018-03-26 18:18:42	Instalado PDF Sam.		NÃO
6001120	instalar sistema medsystem	CATEGORIA I	20	2018-03-27 11:12:57	Foi feita a instalação do MedSystem e substituído o mouse.		NÃO
6001129	Impressora	CATEGORIA I	11	2018-03-27 12:59:52	Ao chegar no local a impressora não apresentou barulho e funcionou normalmente.		NÃO
6001130	Instalação do programa IRPF2018	CATEGORIA I	4	2018-03-27 13:25:29	Instalado IRPF 2018.		NÃO
6001133	enseriir codiglo de segurança banknet	CATEGORIA I	4	2018-03-27 13:39:25	verificado que o plugin ja esta instalado.		NÃO

6001142	Solicitação de Instalação do "DoPDF" como opção de impressão no Software WORD nos micros da DIACOMP1	CATEGORIA I	57	2018-03-27 15:05:37	Foi realizada a instalação em 06 máquinas.	Em atendimento	SIM	
6001143	Recebi o seguinte email " Seu acesso de e-mail foi restrito"	CATEGORIA I	2	2018-03-27 15:38:35	Orientada a deletar o e-mail.		NÃO	
6001145	recuperar pasta	CATEGORIA I	7	2018-03-27 16:02:06	recuperada pasta de \\jupiter3.		NÃO	
6001147	salvar arquivo gerado pelo e-tcdf	CATEGORIA I	21	2018-03-27 16:27:26	Realizado apoio no uso do pacote office.		NÃO	
6001149	gravar parecer	CATEGORIA I	9	2018-03-27 16:49:49	apoio com salvamento de arquivos em PDF e-TCDF		NÃO	
6001150	toner	CATEGORIA I	19	2018-03-27 17:07:11	Toner substituído.		NÃO	
6001154	nuvem	CATEGORIA I	13	2018-03-28 09:13:36	atendimento agendado através do chamado 6001153.		NÃO	
6001155	MAPEAR IMPRESSORA	CATEGORIA I	11	2018-03-28 12:19:46	Instalados drivers de duas impressoras. ok		NÃO	
6001156	INSTALAÇÃO DE PROGRAMA NO COMPUTADOR	CATEGORIA I	6	2018-03-28 12:20:15	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi Modeler.		NÃO	
6001159	E-TCDF	CATEGORIA I	7	2018-03-28 13:25:24	Orientada que o gestor do setor deve habilitar o campo Define o acesso institucional do escaninho (ACESSO_INSTITUCIONAL) no Siga.		NÃO	
6001161	Atualização do Firefox	CATEGORIA I	7	2018-03-28 13:43:08	Atualizado Mozilla.		NÃO	
6001163	Troca de teclado	CATEGORIA I	32	2018-03-28 13:53:26	Trocado o teclado de acordo.	Em atendimento	SIM	
6001172	Impressora	CATEGORIA I	13	2018-03-28 14:57:05	Ao chegar no local, as duas impressoras do setor estavam imprimindo normalmente, não sendo necessária intervenção técnica.		NÃO	
6001176	E-doc (Não consigo assinar informação)	CATEGORIA I	2	2018-03-28 15:03:03	Orientado cadastrar o documento em PDF.		NÃO	
6001189	Problemas de acesso	CATEGORIA I	13	2018-03-28 15:43:25	Reiniciado o micro.		NÃO	
6001191	Instalar SplitPDF	CATEGORIA I	4	2018-03-28 15:50:17	Instalado PDF Sam.		NÃO	
6001198	liberar pasta	CATEGORIA I	18	2018-03-28 16:20:33	Foi feita atribuição ao grupo no SIGA pelo gestor, e posteriormente foi feito o mapeamento das unidades de rede.		NÃO	
						SLA acordado	SLA apurada (sem considerar as justificativas)	SLA apurada (considerando as justificativas)
						>= 75%	92,58%	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: 01/03/2018 à 31/03/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria II

Quantidade de Atendimentos	562
-----------------------------------	------------

Quantidade de atendimentos em até 60 minutos	84
---	-----------

Quantidade de atendimentos acima de 60 minutos	0
---	----------

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**

100%

CHAMADO	TÍTULO	SLA	Tempo Solução em min	INÍCIO/ATENDIMENTO	SOLUÇÃO	OBSERVAÇÕES	Viou SLA
6000359	Login de estagiária não entra	CATEGORIA II	817	2018-02-28 08:33:35	Perfil da usuária Clara configurado.	%Em andamento% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000372	Problemas de acesso à rede	CATEGORIA II	824	2018-02-28 13:57:13	redefinido diretivas de rede e usuario. Por hora não houve mais o problema. OK	%Em andamento% Aguardando Cliente%	NÃO
6000403	Novo colaborador	CATEGORIA II	726	2018-02-28 18:09:24	Foi disponibilizado e entregue o computador e os componentes solicitados.	%Em andamento% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000410	o computador do consultório da ginecologia não é bloqueado	CATEGORIA II	6	2018-03-01 10:32:03	Realizado o desbloqueio da senha da usuária.		NÃO
6000412	Notebook	CATEGORIA II	2554	2018-03-01 12:25:34	Notebook devolvido à DTI.	%Em andamento% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000413	Notebook	CATEGORIA II	53	2018-03-01 13:18:07	Favor levar notebook para o usuário. O notebook está com o Adriano.		NÃO
6000416	Perfil de usuario novo	CATEGORIA II	12	2018-03-01 13:29:17	Redefinida a senha do usuário.		NÃO
6000420	Acompanhamento de Sessão Plenária	CATEGORIA II	181	2018-03-01 14:03:57	Sessão encerrada sem ocorrências.	Sessão Plenária	NÃO
6000430	Impossibilidade de logar com a senha.	CATEGORIA II	9	2018-03-01 15:44:25	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000440	Não consegue entrar no email institucional - não lembra a senha	CATEGORIA II	3039	2018-03-01 18:31:14	repassados os dados para o usuario. ok	%open% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000447	instalação	CATEGORIA II	4	2018-03-02 09:38:34	Será necessário esperar. A instalação será realizada via system center de forma massiva. Será aplicada em todas as maquinas via rede. expectativa de que seja instalado entre segunda e quarta feira da semana que vem.		NÃO
6000455	atualização de sistema	CATEGORIA II	19	2018-03-02 13:38:42	Foi reconfigurado proxy e refeitas diretivas de rede e verificadas atualizações dos navegadores. ok. Voltou ao normal.		NÃO
6000459	Solicitação de rede para a prestadora de serviço Rosy.	CATEGORIA II	1550	2018-03-02 13:52:15	Informada a usuária as credenciais de acesso.	%Em andamento% Aguardando	NÃO
6000464	Senha bloqueada	CATEGORIA II	3	2018-03-02 15:07:50	Desbloqueada a conta no AD.		NÃO
6000469	computador lento e fecha de repente	CATEGORIA II	160	2018-03-02 15:32:25	Foi feita uma manutenção corretiva na máquina e configurado os serviços de inicialização do sistema.	%Em andamento% Aguardando Cliente%	NÃO
6000475	instalação de software	CATEGORIA II	24	2018-03-02 17:09:48	Falha na rede wi fi. Realizado o envio da declaração através do 4g pessoal. Não foi necessário instalar programas.		NÃO
6000486	criar perfil para novo usuário	CATEGORIA II	1020	2018-03-05 14:17:40	Foi realizada alteração da usuária diretamente no banco e criado novo login para acessos internos na GPCF.		NÃO
6000496	Acesso ao e-mail da unidade.	CATEGORIA II	18	2018-03-05 14:00:55	Desbloqueada a conta no AD.		NÃO
6000510	conta bloqueada	CATEGORIA II	3	2018-03-05 16:29:52	Conta de rede desbloqueada.		NÃO
6000514	Criação de conta de rede	CATEGORIA II	16	2018-03-05 17:00:50	Usuária criada com login marina.barros e senha provisória tcd2018. Favor acompanhar alteração de senha.		NÃO
6000521	Mudar máquina de mesa.	CATEGORIA II	24	2018-03-05 17:52:32	Remanejamento de computador.		NÃO
6000529	Bloqueio de usuário	CATEGORIA II	1840	2018-03-06 10:26:01	Em acompanhamento dos últimos 2 dias, a conta não voltou a bloquear. Caso ocorra novamente será realizado procedimento de sincronismo.		NÃO
6000530	Word; Navegadores com problema.	CATEGORIA II	256	2018-03-06 11:20:36	Remanejamento de computador.	%Em andamento% Aguardando Equipe TCDF%	NÃO

6000532	Máquina não acessa o widows.	CATEGORIA II	179	2018-03-06 14:54:46	Favor substituir a máquina pela PC-42436, a mesma já foi substituída no DHCP e AD podendo prosseguir a substituição. A máquina 42412 será formatada.		NÃO
6000541	Remanejamento de computador	CATEGORIA II	42	2018-03-06 13:59:46	Remanejamento de computador.		NÃO
6000543	Acompanhamento da Sessão Plenária	CATEGORIA II	191	2018-03-06 14:02:18	Acompanhamento da sessão plenária.	Sessão Plenária	NÃO
6000545	estágio sem login	CATEGORIA II	54	2018-03-06 15:01:29	Usuária criada com sucesso. Senha: nova2018		NÃO
6000551	Senha bloqueada!	CATEGORIA II	6	2018-03-06 15:25:11	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000553	Senha bloqueada, não fazia login.	CATEGORIA II	2	2018-03-06 15:28:33	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000558	Meu perfil na nova máquina e atalho Jupiter1, colocar a nuvem como favorito	CATEGORIA II	16	2018-03-06 16:08:08	Perfil configurado conforme solicitado		NÃO
6000560	Impressora	CATEGORIA II	797	2018-03-06 16:59:56	A impressora voltou a funcionar. Caso haja problemas estaremos ao dispor.	%Em andamento% Aguardando Manutenção%	NÃO
6000562	Impressora	CATEGORIA II	691	2018-03-06 18:32:34	Em contato com usuário, constatou-se que a impressora voltou a funcionar. Caso ocorra novamente o problema, irá entrar em contato para avaliar uma solução.		NÃO
6000568	bloqueio do log in	CATEGORIA II	3	2018-03-07 10:01:33	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000583	Login bloqueado.	CATEGORIA II	21	2018-03-07 13:50:34	Desbloqueada a conta no AD.		NÃO
6000587	INSTALAÇÃO SOFTWARE	CATEGORIA II	28	2018-03-07 14:17:12	Realizada a instalação de acordo com o pedido.		NÃO
6000590	Conta bloqueada	CATEGORIA II	125	2018-03-07 16:29:03	Realizado procedimento de sincronismo entre os ADs e o problema parou de ocorrer.		NÃO
6000600	computador esta lento	CATEGORIA II	105	2018-03-07 16:24:58	Mudança no DHCP realizada conforme solicitada		NÃO
6000610	Computador inoperante	CATEGORIA II	71	2018-03-07 17:20:27	Favor encaminhar ao usuário o desktop PC-40846, o mesmo se encontra na bancada próxima à Raissa. O DHCP já está com a nova estação de trabalho.		NÃO
6000625	Conta de rede bloqueada	CATEGORIA II	128	2018-03-08 12:50:38	Favor acompanhar usuário para alteração de senha, senha provisória nova2018.		NÃO
6000627	Micro não loga	CATEGORIA II	112	2018-03-08 13:16:50	Após desbloqueio, voltou a funcionar. Caso volte a ocorrer será realizado procedimento de sincronismo.		NÃO
6000628	Acesso a pasta	CATEGORIA II	45	2018-03-08 13:50:40	Adicionado pasta solicitada ao usuário		NÃO
6000631	senha	CATEGORIA II	2	2018-03-08 13:48:10	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000636	Acompanhamento de sessão plenária.	CATEGORIA II	216	2018-03-08 14:02:44	Acompanhamento da sessão plenária.	Sessão Plenária	NÃO
6000644	impressora samsung monocromática com faixa no meio da folha impressa.	CATEGORIA II	3162	2018-03-08 14:52:49	Realizado a troca do fusor pelo serviço de garantia.	%Em andamento% Aguardando Garantia%	NÃO
6000647	Chamado #06000346 - Não consegui ainda ser admin da minha máquina	CATEGORIA II	186	2018-03-08 15:28:05	Realizado.		NÃO
6000649	Usuário bloqueado	CATEGORIA II	6	2018-03-08 16:17:39	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO

6000664	Abertura de garantia	CATEGORIA II	5342	2018-03-09 14:05:21	Foi trocado o HD. maquina ok.	%open%Aguardando Garantia%	NÃO
6000667	sistema nÃo reconhece a senha	CATEGORIA II	67	2018-03-09 14:50:03	Ao falar com o usuÃrio, o logon estava desbloqueado e foi sugerido ao usuÃrio observar futuros bloqueios e entrar em contato, caso isso ocorra novamente.		NÃO
6000678	NÃo consigo salvar arquivos no Sirdocs	CATEGORIA II	47	2018-03-09 17:00:18	Verificado virus. Realizada manutenÃo corretiva.		NÃO
6000715	impressora	CATEGORIA II	106	2018-03-12 16:32:41	Impressora recolhida.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000729	AssistÃncia TÃcnica	CATEGORIA II	2	2018-03-13 13:01:26	Efetuada o desbloqueio da conta de login.		NÃO
6000734	Acompanhamento de SessÃo Plenaria	CATEGORIA II	248	2018-03-13 13:44:32	Acompanhamento da sessÃo plenÃria.	SessÃo PlenÃria	NÃO
6000737	Recolhimento de equipamentos.	CATEGORIA II	852	2018-03-13 14:25:10	Realizado o recolhimento dos equipamentos solicitados.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000740	PROBLEMA NO COMPUTADOR	CATEGORIA II	31	2018-03-13 15:07:40	MÃquina PC-41787 disponÃvel no depÃsito, favor informar quando for realizar a troca para que seja realizada a alteraÃo no DHCP.		NÃO
6000758	maquina travando	CATEGORIA II	4124	2018-03-14 10:01:30	Realizada manutenÃo corretiva.	%Em andamento%Agendado%	NÃO
6000801	problemas com senha	CATEGORIA II	2	2018-03-15 12:07:18	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000802	scanner	CATEGORIA II	148	2018-03-15 12:25:10	A mÃquina apresentava um erro ao enviar a digitalizaÃo, pois ela nÃo localizava a pasta "digitalizados" pois ela nÃo existia. Foi acessada a mÃquina do usuÃrio e adicionada a subpasta digitalizadas na pasta do setor, e o problema foi solucionado.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000815	Acompanhamento SessÃo PlenÃria	CATEGORIA II	158	2018-03-15 14:07:26	Acompanhamento da sessÃo plenÃria.	SessÃo PlenÃria	NÃO
6000832	Desbloqueio de senha	CATEGORIA II	2	2018-03-15 17:30:45	Realizado o desbloqueio da senha.		NÃO
6000848	Senha invÃlida	CATEGORIA II	1	2018-03-16 13:26:11	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO
6000864	Instalacao de monitor extra	CATEGORIA II	29	2018-03-16 15:41:45	instalado		NÃO
6000871	conta bloqueada	CATEGORIA II	10	2018-03-16 17:06:39	Realizado o desbloqueio da senha.		NÃO
6000877	SOLICITAÃO	CATEGORIA II	2057	2018-03-16 18:30:46	Realizada manutenÃo corretiva.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000878	Prestador de serviÃo necessita recuperar senha de acesso	CATEGORIA II	1638	2018-03-16 18:48:59	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisÃria no primeiro acesso.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000886	configuraÃo de ip	CATEGORIA II	64	2018-03-19 13:06:01	Perfil configurado conforme solicitado	%Em andamento%Aguardando	NÃO
6000893	Cadastramento de novo usuÃrio	CATEGORIA II	56	2018-03-19 14:17:27	Perfil configurado conforme solicitado		NÃO
6000900	Senha de acesso ao notebook do Conselho InÃcio Magalhaes nÃo funciona.	CATEGORIA II	23	2018-03-19 15:30:39	Foi feita a recuperaÃo de senha.		NÃO
6000920	senha	CATEGORIA II	948	2018-03-20 12:22:04	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisÃria no primeiro acesso.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000929	acesso	CATEGORIA II	2	2018-03-20 13:31:03	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO

6000932	Acompanhamento de Sessão Plenária	CATEGORIA II	205	2018-03-20 14:01:15	Sessão encerrada sem ocorrências.	Sessão Plenária	NÃO	
6000937	Criar Login de rede para novo usuário	CATEGORIA II	171	2018-03-20 14:23:21	Perfil configurado conforme solicitado pelo usuário.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO	
6000944	Desktop	CATEGORIA II	742	2018-03-20 15:28:44	Realizado a instalação do computador. Foi acionado a equipe de manutenção para colocar ponto de rede e energia. No momento ainda não tem usuário para utilizar o computador.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO	
6000955	Cadastramento de login para estagiária nova	CATEGORIA II	2231	2018-03-20 16:53:19	Perfil configurado conforme solicitado.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO	
6000969	Criação de conta de rede	CATEGORIA II	171	2018-03-21 13:37:18	Informado os dados de acesso.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO	
6001019	Acompanhamento da Sessão Plenária	CATEGORIA II	221	2018-03-22 14:04:32	Acompanhamento da Sessão Plenária.	Sessão Plenária	NÃO	
6001021	Conta bloqueada	CATEGORIA II	3	2018-03-22 14:31:20	Realizado o desbloqueio da senha.		NÃO	
6001024	Sem acesso pedido de usuários	CATEGORIA II	47	2018-03-22 15:08:23	Realizado a configuração do perfil do usuário. Copiado o endereço do sistema de usuários administrativo do computador que estava no tá@rreo e configurado no computador que está no 1º andar.		NÃO	
6001053	Devolução de notebooks	CATEGORIA II	15	2018-03-23 14:38:52	Realizado a devolução dos notebooks.		NÃO	
6001054	REMANEJAR COMPUTADOR	CATEGORIA II	46	2018-03-23 14:45:31	Remanejamento de computadores, configuração do perfil, e instalação do MedSystem, BRB, Bradesco e Itaº.		NÃO	
6001100	DESBLOQUEIO DE SENHA	CATEGORIA II	1	2018-03-26 16:29:40	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO	
6001139	liberação de senha de usuário do usuário Conselheiro Inácio Magalhães Filho, bloqueada em face de 3 tentativas de uso.	CATEGORIA II	1	2018-03-27 14:34:27	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO	
6001140	Troca de máquina	CATEGORIA II	108	2018-03-27 14:59:30	Realizado a troca do computador conforme solicitado.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO	
6001148	Sistema de requisitos de usuários e senha bloqueada.	CATEGORIA II	5	2018-03-27 16:42:28	Realizado o desbloqueio da conta referida.		NÃO	
6001199	usuário não consegue logar na intranet. problema com a senha	CATEGORIA II	8	2018-03-28 16:36:38	Alterada a senha.		NÃO	
						SLA acordado	SLA apurada (sem considerar as justificativas)	SLA apurada (considerando as justificativas)
						>= 75%	100%	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: 01/03/2018 à 31/03/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria III

Quantidade de Atendimentos	562
-----------------------------------	------------

Quantidade de atendimentos em até 120 minutos	168
--	------------

Quantidade de atendimentos acima de 120 minutos	0
--	----------

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**

100%

CHAMADO	TÍTULO	SLA	Tempo Solução em min	INÍCIO/ATENDIMENTO	SOLUÇÃO	OBSERVAÇÕES	Violou SLA
6000033	Apoio a evento.	CATEGORIA III	9397	2018-02-15 16:53:23	Realizado a instalação de notebook e datashow no evento bem como suporte técnico ao seu término.	%Em andamento%Agendado%	NÃO
6000235	Notebook	CATEGORIA III	4111	2018-02-23 14:03:17	Devolvido o notebook de patrimônio nº 40591. Após conferência, guardado no armário junto aos demais.		NÃO
6000348	formatar o computador	CATEGORIA III	1292	2018-02-27 16:04:23	Maquina formatada e instalada, OK	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000371	compu travando	CATEGORIA III	1567	2018-02-28 13:33:29	Equipamento substituído e perfil configurado. Formulário de movimento anexado ao chamado.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000374	Computador reiniciando sozinho	CATEGORIA III	1423	2018-02-28 14:11:07	Foi feita uma manutenção corretiva na máquina. Após efetuar o procedimento, a máquina não apresentou mais problemas.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000388	Suporte Evento	CATEGORIA III	6902	2018-02-28 15:52:25	Foi disponibilizado o equipamento solicitado e recolhido após o término do evento.	%Em andamento%Agendado%	NÃO
6000396	Impossibilidade de Abrir Chamado por meio do Resolve	CATEGORIA III	2918	2018-02-28 16:48:52	Verificado problema no envio de e-mail, corrigido. Resolvido problema para abertura de chamados.	%Em andamento%Aguardando Equipe TCDF%	NÃO
6000428	sistema	CATEGORIA III	806	2018-03-01 15:08:40	Orientada na extração da pasta e abertura do programa, porém esta com algumas funcionalidades desabilitadas (Ex: importação de dados). Orientada a entrar em contato com o suporte do PJE-Calc.	%Em andamento%Aguardando Cliente%	NÃO
6000439	Comentários	CATEGORIA III	5983	2018-03-02 17:29:58	Equipamento encaminhado para o evento conforme solicitado		NÃO
6000444	Problemas de acesso à rede	CATEGORIA III	708	2018-03-01 18:46:39	Foi realizada a troca do cabo de rede e refeita a verificação das configurações de rede. OK	%open%Aguardando Cliente%	NÃO
6000453	conector monitor	CATEGORIA III	23	2018-03-02 13:23:05	Verificado problema no adaptador, substituído.		NÃO
6000460	IMPRESSORA FORA DA REDE	CATEGORIA III	35	2018-03-02 14:21:14	Foi atualizado o driver da impressora instalado na maquina.		NÃO
6000465	abrir arquivo com extensão aspx	CATEGORIA III	18	2018-03-02 15:14:48	Foi feita a configuração para abrir documentos no formato aspx no internet explorer.		NÃO
6000468	segundo monitor não funciona	CATEGORIA III	8	2018-03-02 15:24:33	Mal contato no cabo de dados vga. Resolvido.		NÃO
6000471	Ausência de ramal no telefone	CATEGORIA III	2	2018-03-02 15:45:23	Informada que o serviço de ramais com o setor de manutenção.		NÃO
6000474	Criação de conta de rede	CATEGORIA III	6	2018-03-02 16:50:50	Informado para enviar um memorando solicitando a conta de e-mail para a estagiária.		NÃO
6000480	Arquivo	CATEGORIA III	2	2018-03-02 18:04:38	Foi feita a configuração para abrir arquivos PDF no firefox.		NÃO
6000483	o computador esta disparando	CATEGORIA III	29	2018-03-05 09:36:48	Limpeza de hardware. resolvido		NÃO

6000488	Sem acesso a intranet	CATEGORIA III	19	2018-03-05 12:36:05	Ao acessar a máquina, foi feito um acesso com perfil temporário. Foi feita a atualização de política de rede e reiniciada a máquina.		NÃO
6000490	Servidor não conseguiu realizar o login no seu computador	CATEGORIA III	14	2018-03-05 13:10:19	Reinserido o micro no Domínio.		NÃO
6000492	Instalação Programa Receita Federal 2018	CATEGORIA III	9	2018-03-05 13:30:19	Equipe DTI esta preparando a instalação, em breve será disponibilizado em todos os computadores.		NÃO
6000493	Não consigo abrir navegador	CATEGORIA III	113	2018-03-05 13:41:30	Acesso normalizado após intervenção da equipe TCDF.		NÃO
6000501	Monitor auxiliar não funciona	CATEGORIA III	40	2018-03-05 15:26:17	Adaptador do segundo monitor estava desligado, após conectar voltou a funcionar.		NÃO
6000511	Erro na impressora	CATEGORIA III	24	2018-03-05 16:35:13	O servidor de impressão estava fora do ar, mas o problema já foi solucionado.		NÃO
6000512	Impossibilidade de impressão de documento	CATEGORIA III	21	2018-03-05 16:51:49	Reiniciado o servidor de impressão "Resolvido pela equipe interna TCDF"		NÃO
6000515	impressora	CATEGORIA III	610	2018-03-06 13:56:27	Foi diagnosticado que o spooler de impressão do servidor estava parado, realizado procedimento para reiniciá-lo com sucesso.		NÃO
6000516	problemas na impressão	CATEGORIA III	5	2018-03-05 16:58:40	Verificado problema no servidor de impressão, resolvido.		NÃO
6000517	impressora desconfigurada	CATEGORIA III	3	2018-03-05 17:03:55	Verificado problema no servidor de impressão, resolvido.		NÃO
6000527	não consigo imprimir	CATEGORIA III	12	2018-03-06 09:49:02	Fila de impressão apresentando demora por grande quantidade de pessoas solicitando impressão ao mesmo tempo. Realizados testes. Agora Ok novamente.		NÃO
6000528	TABLET (CRR) NÃO ACESSA MOZILA	CATEGORIA III	1187	2018-03-06 10:29:20	Foi realizada manutenção preventiva no notebook instaladas atualizações do windows, instalado o programa da receita federal, atualizados os navegadores revisadas configurações de rede, atualizado o banco de diretivas do antivírus. Entrega para a Andreia. OK	%%open%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000539	Monitor com defeito	CATEGORIA III	23	2018-03-06 13:33:30	Equipamento foi reiniciado e voltou a apresentar imagem normalmente em ambas as telas. Tipo da solicitação foi alterado de Reclamação para Incidente, visto que não era reclamação, mas sim problema em equipamento.		NÃO
6000547	criação de usuário	CATEGORIA III	788	2018-03-06 14:39:10	Em contato com a Luciana a mesma informa que a criação ainda não foi efetivada, será aberto outro chamado.	%%open%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6000555	computador esta lento	CATEGORIA III	886	2018-03-06 15:48:08	Realizado uma manutenção corretiva no equipamento mas o problema não foi resolvido. Equipamento foi substituído.	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6000564	TCDF DRIVE	CATEGORIA III	27	2018-03-06 17:47:29	Foi verificado que por regras que contém na rede, não está sendo possível acessar tcdfdrive via wifi. A informação já foi passada a equipe técnica e a qualquer momento o problema será solucionado.		NÃO
6000565	A impressora está com problemas	CATEGORIA III	11	2018-03-06 17:57:08	Realizado a limpeza de resíduos da impressora.		NÃO
6000569	sistema medsystem travando o tempo todo	CATEGORIA III	7	2018-03-07 10:55:23	Informada a entrar em contato com o suporte do sistema Medsystem.		NÃO

6000570	NÃO funcionamento de impressora	CATEGORIA III	11	2018-03-07 12:02:00	A impressora foi reiniciada, e o problema foi solucionado.		NÃO
6000572	Impressoras offline	CATEGORIA III	292	2018-03-07 12:25:46	Servidor de impressões foi reiniciado e voltou a funcionar	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000573	impressora	CATEGORIA III	127	2018-03-07 12:26:39	Reiniciado o servidor de impressões. Usuário informa que ja conseguiu imprimir.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000574	Impressoras	CATEGORIA III	121	2018-03-07 12:32:20	Reiniciado o servidor de impressões. Usuário informa que o problema foi resolvido.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000575	Impressoras não estão imprimindo.	CATEGORIA III	14	2018-03-07 12:40:04	Servidor de impressões estava fora do ar. Após análise técnica, voltou a funcionar.		NÃO
6000576	Defeito no vídeo.	CATEGORIA III	5	2018-03-07 13:05:50	Verificado que o cabo estava com problema na conexão, resolvido.		NÃO
6000579	o microsoft não localiza minha licença	CATEGORIA III	24	2018-03-07 13:23:31	Equipamento foi reiniciado e voltou a abrir o Office normalmente. Durante o atendimento constatou-se que há problema com perdas de pacotes de rede. Isso é indicativo de que existe problema no ponto de rede. Equipe da manutenção acionada para verificar o ponto.		NÃO
6000580	Computador não liga	CATEGORIA III	16	2018-03-07 13:29:25	Verificado que o cabo de força do monitor estava desconectado, resolvido.		NÃO
6000581	Apoio à evento	CATEGORIA III	4884	2018-03-07 13:42:17	Atendido conforme. OK.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000586	Apoio à evento	CATEGORIA III	1669	2018-03-07 16:25:31	Computador Positivo disponível no depósito para instalação no local do evento. Obs.: levar cabo hdmi.		NÃO
6000595	Computador inoperante	CATEGORIA III	987	2018-03-07 14:57:50	Foi trocada a máquina e configurado perfil. OK	Em andamento Aguardando Cliente	NÃO
6000617	Não está abrindo documentos	CATEGORIA III	16	2018-03-07 18:00:26	O usuário queria visualizar um documento que estava abrindo no segundo monitor, mas o monitor estava desligado. Com relação ao documento que o usuário não conseguia abrir no e-tcdf, o mesmo foi anexado em formato docx, para visualizar o documento, o usuário terá que substituí-lo novamente em formato PDF.		NÃO
6000633	IRRF 2018	CATEGORIA III	4	2018-03-08 13:57:18	Verificado que o IRRF já está instalado.		NÃO
6000637	PC reiniciando sozinho	CATEGORIA III	12	2018-03-08 14:09:28	Sem intervenção. A máquina voltou ao normal. se houver novo incidente abrir novo chamado para requeremos troca da máquina.		NÃO
6000645	Tela do computador travada	CATEGORIA III	4	2018-03-08 14:58:08	Não apresentou problema durante o acesso.		NÃO
6000646	não liga	CATEGORIA III	939	2018-03-08 15:16:56	Realizado a troca da placa mãe.	Em andamento Aguardando Garantia	NÃO
6000655	Computador não liga	CATEGORIA III	34	2018-03-09 10:22:57	Placa de vídeo falhando. Retirada placa de vídeo. OK		NÃO

6000656	Restabelecer conexão	CATEGORIA III	1807	2018-03-09 10:52:25	Conexão já foi normalizada pela equipe de Infra-estrutura.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO
6000668	Computador reiniciando	CATEGORIA III	46	2018-03-09 15:14:50	Realizado a limpeza dos contatos da placa de rede e da placa de vídeo. Realizado os testes e o computador parou de reiniciar.		NÃO
6000671	ADAPTADORES	CATEGORIA III	1560	2018-03-09 15:28:45	Realizado empréstimo e devolução OK.		NÃO
6000689	maquina não liga	CATEGORIA III	10	2018-03-12 08:56:28	Monitor estava com mau contato no cabo de força. Foi reconectado e voltou a apresentar imagem normalmente.		NÃO
6000696	Falha ao abrir arquivos no eTCDF	CATEGORIA III	105	2018-03-12 12:42:20	Foi reiniciada a máquina e feita a limpeza dos arquivos temporários.		NÃO
6000700	Computador travando - Solicitação de instalar programa	CATEGORIA III	16	2018-03-12 13:33:33	Efetuada manutenção corretiva no equipamento e instalação do PDFSam.		NÃO
6000706	Instalação de Tela + notebook e projetor no plenário	CATEGORIA III	2535	2018-03-12 13:54:02	Atendido conforme. Ok	Agendado o Cliente	NÃO
6000707	Sistema ausente	CATEGORIA III	4	2018-03-12 14:05:17	Ao entrar em contato com a solicitante ela informou que já havia conseguido acessar o sistema desejado.		NÃO
6000712	habilitação de perfil/login	CATEGORIA III	29	2018-03-12 15:59:44	Foi verificado que o computador não estava reconhecendo o domínio também o cabo de rede estava com mau contato. Realizado a troca do cabo de rede, inserido novamente o computador no domínio.		NÃO
6000714	TCDF DRIVE	CATEGORIA III	6266	2018-03-12 16:23:33	Após trabalho da infra aparentemente esta funcionando.	open Equipe TCDF	NÃO
6000718	Possibilidade de configurar o Outlook	CATEGORIA III	9	2018-03-12 17:45:30	Informado não será possível realizar a configuração.		NÃO
6000722	equipamento não está imprimindo	CATEGORIA III	7	2018-03-12 18:29:27	Foi reiniciado o serviço de spooler.		NÃO
6000727	cabo com defeito	CATEGORIA III	1	2018-03-13 09:35:58	Cabo substituído.		NÃO
6000730	Internet	CATEGORIA III	25	2018-03-13 13:14:35	Reinserida a chave do MS Office. Atualizado Windows.		NÃO
6000731	sistema	CATEGORIA III	30	2018-03-13 13:23:30	Assinatura em lote de documentos voltou a funcionar.		NÃO
6000733	Computador lento	CATEGORIA III	47	2018-03-13 13:39:55	Atualizado: Mozilla; Chrome; Adobe Reader. Realizado manutenção corretiva.		NÃO
6000735	IRPF 2018	CATEGORIA III	4	2018-03-13 13:53:00	Verificado que o programa esta instalado.		NÃO
6000736	PROBLEMA NO COMPUTADOR	CATEGORIA III	123	2018-03-13 14:19:46	Foi substituída a máquina e feita a configuração do perfil da usuária.	Em andamento Equipe TCDF	NÃO
6000746	MAQUINA TRAVADA	CATEGORIA III	18	2018-03-13 15:37:41	Reiniciado o micro. Atualizado Adobe Reader.		NÃO

6000747	Problema na internet e Word	CATEGORIA III	35	2018-03-13 15:45:43	Realizado a limpeza dos arquivos temporários, inserido novamente a licença do pacote office, realizado manutenção corretiva.		NÃO
6000748	criação de atalho owcloud	CATEGORIA III	10	2018-03-13 15:52:15	Refeita a instalação do OwnCloud e criação do atalho no acesso rápido.		NÃO
6000749	criação de ATALHO OWNCLOUD	CATEGORIA III	27	2018-03-13 16:01:38	Efetuada a reinstalação do OwnCloud e criação do atalho no acesso rápido		NÃO
6000752	tela escurece	CATEGORIA III	630	2018-03-13 16:39:42	Foi feita a troca do cabo HDMI.	Em andamento Aguardando Cliente	NÃO
6000761	Salvamento de arquivo no own cloud	CATEGORIA III	15	2018-03-14 12:40:39	Problema na sincronização, solicitação está sendo atendida no chamado 06000760.		NÃO
6000763	Computador não liga	CATEGORIA III	34	2018-03-14 12:47:20	Efetuada correção na inicialização.		NÃO
6000764	Computador sem acesso à rede	CATEGORIA III	27	2018-03-14 13:00:03	Problema no ponto de rede resolvido pela equipe de manutenção.		NÃO
6000766	sem conexão com as impressoras	CATEGORIA III	20	2018-03-14 13:49:24	Reiniciadas e reinstaladas as impressoras.		NÃO
6000772	Impressora	CATEGORIA III	40	2018-03-14 14:44:04	Foi feita a configuração na impressora para imprimir etiquetas pela bandeja multifuncional.		NÃO
6000776	falha no e-TCDF	CATEGORIA III	1259	2018-03-14 15:23:32	Falha no sistema, resolvido pela equipe TCDF.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000778	audio não funciona	CATEGORIA III	7	2018-03-14 15:31:29	Realizada a configuração de audio.		NÃO
6000781	Tornar o Num Lock ligado automaticamente ao ligar o computador	CATEGORIA III	20	2018-03-14 16:38:55	Realizado o procedimento via registro e testado pelo usuário.		NÃO
6000785	????	CATEGORIA III	22	2018-03-14 17:00:21	O cd foi retirado da máquina.		NÃO
6000789	COMPUTADOR	CATEGORIA III	7020	2018-03-14 18:16:38	Foi feita a substituição da máquina e feita a configuração do perfil da usuária. E feita a substituição do HD da máquina com defeito, pela garantia.	Em andamento Aguardando Garantia	NÃO
6000791	Dados particulares estão públicos na intranet	CATEGORIA III	347	2018-03-14 18:41:31	Os problemas informados foram corrigidos		NÃO
6000792	Erros de impressão.	CATEGORIA III	22	2018-03-14 18:49:34	Foi reiniciado o serviço de spooler e reconectada a impressora.		NÃO
6000818	Sistemas internos do Seprod fora do ar	CATEGORIA III	546	2018-03-15 14:47:33	Permissões de acesso corrigido, SEPROD está acessível novamente		NÃO
6000835	Impressora Samsung fora da rede	CATEGORIA III	78	2018-03-15 17:54:57	Foi feita a configuração de digitalização na impressora.		NÃO
6000842	COMPUTADOR NÃO LIGA	CATEGORIA III	38	2018-03-16 10:28:52	Verificado que o computador estava travado, reiniciado e o problema foi resolvido, instalado o OwnCloud no computador do Andre.		NÃO

6000847	problemas na impressora e troca de teclado	CATEGORIA III	4816	2018-03-16 12:41:26	O IRPF já estava instalado na máquina e foi feita a substituição do teclado. Foi acionada a garantia, e feita a substituição do fusor.	Em andamento Aguardando Garantia	NÃO
6000851	Acesso ao sistema.	CATEGORIA III	23	2018-03-16 13:52:43	Efetuada a instalação dos plugins do BB e BRB. Com relação ao acesso ao Resolve, foi criado chamado que foi encaminhado para a equipe de Suporte - Especialistas sob número 06000854.		NÃO
6000859	Comentários	CATEGORIA III	11	2018-03-16 15:09:12	Chamado de teste.		NÃO
6000861	Informática	CATEGORIA III	17	2018-03-16 15:31:44	Foi reconectado o cabo vga.		NÃO
6000885	Pacote Office travando	CATEGORIA III	72	2018-03-19 12:57:56	Foi reiniciada a máquina e feita a limpeza dos arquivos temporários.		NÃO
6000892	FALHA NO MONITOR	CATEGORIA III	7	2018-03-19 14:05:26	Acesso normalizado. Chegando no local o problema já tinha sido resolvido.		NÃO
6000896	Acesso Sistema	CATEGORIA III	77	2018-03-19 14:29:31	Foi verificado problema na tomada de rede, resolvido pela equipe de manutenção. Verificado problema no adaptador de rede, reinstalado os drives da placa de rede. Criado um novo perfil. Realizado backup para o novo perfil. Equipamento pc-37339		NÃO
6000899	calculadora	CATEGORIA III	4	2018-03-19 15:01:02	Atualizado Windows.		NÃO
6000901	Cabo de rede	CATEGORIA III	4	2018-03-19 15:33:28	Solicitante foi informado que equipamentos externos não acessam a rede cabeada do TCDF sem prévia autorização e configuração.		NÃO
6000905	A máquina está reiniciando constantemente	CATEGORIA III	1434	2018-03-19 16:55:05	Não foi identificado nenhum problema de hardware, o equipamento ficou ligado varias horas e não reiniciou, realizado teste em varios programas instalado na máquina e não apresentou problema, realizado limpeza de arquivos temporários, baixado e instalado as atualizações do windows.	Agendado Aguardando Cliente	NÃO
6000914	Acesso a site	CATEGORIA III	343	2018-03-20 10:06:56	Realizado a liberação dos sites solicitados.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000916	O openlivre não baixa o arquivo em word e adicionara configurações avançadas em openlivre	CATEGORIA III	81	2018-03-20 10:46:03	Realizado apoio no funcionamento do TCDF drive.		NÃO
6000924	Computador travando	CATEGORIA III	863	2018-03-20 13:09:14	Equipamento substituído e perfil configurado.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000925	Computador desliga sozinho	CATEGORIA III	2347	2018-03-20 13:13:59	Substituído o micro. Configurado perfil. Instalado: Volare; AutoCad.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6000930	Instalação do Computador	CATEGORIA III	19	2018-03-20 13:50:47	Verificado que o monitor estava sem o cabo de energia, resolvido.		NÃO
6000951	arquivo não abre	CATEGORIA III	17	2018-03-20 16:04:28	Não apresentou problema no momento do atendimento.		NÃO
6000961	problema no computador	CATEGORIA III	20	2018-03-20 17:49:48	Não foi encontrado nenhum problema de hardware.		NÃO

6000964	ConversãEo de formato de vã-deo	CATEGORIA III	2	2018-03-20 18:20:24	Foi adicionada a extensãEo Flash video downloader no chrome e feito o download do vã-deo do G1.		NÃO
6000972	COMPUTADOR Nãfo LIGA	CATEGORIA III	84	2018-03-21 13:52:39	Problemas com posicionamento do cabeamento elã@trico e de dados. Cabeamento muito esticado e provocando mal contato. realizadas as alteraãšÀmes. OK		NÃO
6000975	COMPUTADOR Nãfo LIGA	CATEGORIA III	5	2018-03-21 13:59:24	Atendido no chamado 06000972.		NÃO
6000983	impressoras offline	CATEGORIA III	9	2018-03-21 15:24:16	Resolvido pela equipe TCDF		NÃO
6000984	IMPRESSORA	CATEGORIA III	9	2018-03-21 15:23:10	Resolvido pela equipe de Suporte Especialista.		NÃO
6000985	a impressora aparece offline na minha mãquina	CATEGORIA III	11	2018-03-21 15:24:48	Resolvido pela equipe de Suporte Especialista.		NÃO
6000986	NãEo consigo imprimir	CATEGORIA III	4	2018-03-21 15:24:31	Resolvido pela equipe TCDF.		NÃO
6000988	impressora	CATEGORIA III	6	2018-03-21 15:26:31	Resolvido pela equipe TCDF.		NÃO
6000990	AtivaãšÀEo do segundo monitor	CATEGORIA III	24	2018-03-21 15:36:19	Verificado que o adaptador nãEo estava conectado corretamente.		NÃO
6000999	imprimir em doPDF9	CATEGORIA III	19	2018-03-21 16:48:27	Foi feita a limpeza dos arquivos temporãjrios e orientado Å usuãjria como imprimir no dopdf9.		NÃO
6001000	Intranet	CATEGORIA III	4	2018-03-21 16:49:34	Acesso normalizado.		NÃO
6001001	Barra de ferramentas da intranet nãEo esta abrindo.	CATEGORIA III	3	2018-03-21 16:48:23	Acesso normalizado.		NÃO
6001003	Pãgina da Intranet	CATEGORIA III	4	2018-03-21 16:56:16	Orientado a usuãjria que a intranet estãj em manutenãšÀEo.		NÃO
6001012	Word	CATEGORIA III	31	2018-03-22 09:38:10	Foram realizadas algumas configuraãšÀmes no registro juntamente coma reincerãšÀEo da licenãša e reativaãšÀEo on line. durante o processo a maquina foi reinicializada varias vezes. ok		NÃO
6001013	O COMPUTADOR ESTA APAGANDO DIARIAMENTE	CATEGORIA III	373	2018-03-22 10:22:56	A maquina voltou a apresentar a mesma falha. NãEo foi possivel identificar o problema e a maquina foi condenada. O procedimento de troca foi executado e anexado em outro chamado (6000925) Chamado da unidade tambem problemas em outra maquina que foi condenada. Logo foi acordado a troca da maquina 376005 pela 42433 e o retorno da 37006 para a DTI atraves do chamado 6000925. 376005 e 37006 foram condenadas.	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%	NÃO
6001014	Impressora nãEo imprime	CATEGORIA III	10	2018-03-22 10:56:18	Reiniciado o spoller de impressãEo.		NÃO
6001034	impressora	CATEGORIA III	27	2018-03-22 16:11:03	Foi acionada a equipe de manutenãšÀEo e verificado o ponto de rede.		NÃO

6001051	Reiniciando	CATEGORIA III	97	2018-03-23 13:51:36	Atualizado sistema operacional.		NÃO
6001055	INSTALAR O MEDSYSTEM	CATEGORIA III	5	2018-03-23 14:50:10	Esse chamado esta sendo atendido no chamado anterior #06001054		NÃO
6001056	audio não funciona	CATEGORIA III	8	2018-03-23 16:07:23	Foi feita a configuração de áudio na máquina.		NÃO
6001057	Computador travando - word	CATEGORIA III	724	2018-03-23 16:19:10	O documento estava corrompido . Foi necessário fazer o documento lipo para resolver o problema. aparentemente ate agora esta tudo bem.	Em andamento Aguardando Cliente	NÃO
6001058	Compactação de pasta	CATEGORIA III	13	2018-03-23 16:28:21	Foi feita a compactação da pasta.		NÃO
6001063	máquina não acessa jupiter1	CATEGORIA III	2	2018-03-23 17:09:43	Foi alterada as configurações de rede.		NÃO
6001069	Unidade de rede	CATEGORIA III	153	2018-03-26 08:17:47	Problema no acesso à jupiter resolvido pela equipe TCDF.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001070	Rede	CATEGORIA III	132	2018-03-26 08:45:30	Problema no acesso à jupiter resolvido pela equipe TCDF.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001071	Não consigo acessar Jupiter	CATEGORIA III	93	2018-03-26 09:25:22	Problema no acesso à jupiter resolvido pela equipe TCDF.		NÃO
6001072	Sistema não inicia	CATEGORIA III	142	2018-03-26 09:23:01	Problema na autenticação resolvido pela equipe TCDF.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001075	Jupiter	CATEGORIA III	43	2018-03-26 10:10:30	Problema no acesso à jupiter resolvido pela equipe TCDF.		NÃO
6001076	Erro de acesso ao Jupiter	CATEGORIA III	152	2018-03-26 10:17:48	Resolvido pela equipe de Infra - Estrutura. Orientado reiniciar o computador.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001077	jupiter	CATEGORIA III	33	2018-03-26 10:22:41	Problema no acesso à jupiter resolvido pela equipe TCDF.		NÃO
6001078	sem acesso ao Jupite1	CATEGORIA III	146	2018-03-26 10:23:20	Resolvido pela equipe de Infra - Estrutura. À	open Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001079	ativar jupiter	CATEGORIA III	142	2018-03-26 10:25:51	Resolvido pela equipe de Infra - Estrutura. Orientado reiniciar o computador.	open Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001080	computador não liga	CATEGORIA III	14	2018-03-26 12:24:36	O cabo de energia foi reconectado na máquina.		NÃO
6001091	Computador com problema	CATEGORIA III	472	2018-03-26 14:47:47	Problema no ponto de rede resolvido pela equipe de manutenção. Perfil da usuária Ingrid configurado.	Em andamento Aguardando Cliente	NÃO
6001093	Mau funcionamento da impressora	CATEGORIA III	955	2018-03-26 15:27:06	O problema apresentado na impressora era com relação ao tamanho do papel. Foi selecionado a opção A4 e o problema foi solucionado.	Em andamento Aguardando Equipe TCDF	NÃO
6001096	não sintoniza com a nuvem (owncloud)	CATEGORIA III	80	2018-03-26 16:05:29	Demanda sendo tratada no chamado 06000976. À		NÃO

6001106	acesso ao Jupiter	CATEGORIA III	12	2018-03-26 17:40:55	Foi inserido o sufixo DNS e feita a limpeza de cache do DNS.		NÃO
6001109	impressora	CATEGORIA III	9	2018-03-26 18:37:18	Demanda sendo tratada no chamado 06001093.		NÃO
6001110	PC necessitando de reparos	CATEGORIA III	767	2018-03-27 09:44:40	voltou ao normal. não houve mais problemas.	%%Em andamento%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001113	O monitor não está ligando	CATEGORIA III	11	2018-03-27 10:21:23	Verificado que o cabo de energia estava desconectado, resolvido.		NÃO
6001115	Erro na digitalização	CATEGORIA III	121	2018-03-27 10:26:38	Digitalização voltou a funcionar.	%%Em andamento%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001117	PC necessitando de reparos	CATEGORIA III	4	2018-03-27 10:44:56	Informada que esta demorando mais que o normal para logar.		NÃO
6001118	PC necessitando de reparos	CATEGORIA III	3	2018-03-27 10:47:31	ok.		NÃO
6001121	impressora	CATEGORIA III	202	2018-03-27 11:14:26	Acesso a pasta de digitalização normalizada.	%%Em andamento%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001122	Pastas "Proc_ML" e "Procurador_ML" inaccessíveis.	CATEGORIA III	198	2018-03-27 11:18:19	Acesso ao Jupiter1 normalizado. Testado pelo usuário.	%%Em andamento%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001123	Pasta Jupiter 1	CATEGORIA III	192	2018-03-27 11:23:12	Acesso ao jupiter restabelecido.	%%Em andamento%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001127	Servidor de arquivos	CATEGORIA III	28	2018-03-27 11:55:54	A máquina foi reiniciada e o problema foi solucionado.		NÃO
6001128	monitor principal sem sinal	CATEGORIA III	17	2018-03-27 12:35:16	Verificado que o conector HDMI estava com mau contato.		NÃO
6001134	Máquina não está ligando	CATEGORIA III	3	2018-03-27 13:50:36	Cabo de força do monitor estava com mau contato. Foi reencaixado e apresentou imagem normalmente.		NÃO
6001137	Instalação de Monitor	CATEGORIA III	7	2018-03-27 14:21:07	Informado para o usuário que não será possível instalar mais um monitor.		NÃO
6001141	SISTEMA SIGEPAT NÃO ACESSANDO	CATEGORIA III	8	2018-03-27 15:05:14	Atalho do Sisgepat substituído pelo atalho do Sismov. Solicitante testou e atestou.		NÃO
6001144	Não grava em DVD	CATEGORIA III	24	2018-03-27 15:48:17	Orientado a usuário solicitar uma mídia de DVD para gravar os arquivos, pois tem 4.38GB		NÃO
6001151	doPDF 8	CATEGORIA III	398	2018-03-27 17:13:50	Realizada manutenção preventiva incluindo remoção de arquivos temporários e reparos no sistema operacional, em seguida foi instalado a última versão do DoPdf.	%%Em andamento%% Aguardando Equipe TCDF%%	NÃO
6001152	Problemas de Consulta no site do STF	CATEGORIA III	17	2018-03-27 17:16:07	Realizado a atualização do navegador mozilla firefox		NÃO
6001158	Computador com problemas	CATEGORIA III	14	2018-03-28 13:18:09	Realizada manutenção corretiva.		NÃO

6001168	MONITOR	CATEGORIA III	33	2018-03-28 14:25:49	Foi realizada a mudança e a configuração de acordo	NÃO		
6001186	projeter	CATEGORIA III	92	2018-03-28 15:20:38	Voltou a funcionar. ok	NÃO		
6001200	Computador não permite inicialização de usuário	CATEGORIA III	32	2018-03-28 16:55:15	Falha atualização de diretiva de rede ou provável necessidade de troca de bateria da bios. Problema aparentemente corrigido. ate o momento esta normal. Qualquer problema abrir novo chamado.	NÃO		
6001202	Pasta SESET (\\JUPITER1)	CATEGORIA III	3	2018-03-28 17:04:16	Orientado a usuário como acessar a pasta do Júpiter.	NÃO		
6001203	Júpiter não funciona	CATEGORIA III	7	2018-03-28 18:08:24		NÃO		
						SLA acordado	SLA apurada (sem considerar as justificativas)	SLA apurada (considerando as justificativas)
						>= 95%	100%	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 Resolve (Sistema de Gerenciamento de Demandas) para que 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: 01/03/2018 à 31/03/2018

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%