

Nível de Serviço

Intelit – TCDF

Abril/2018

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

Níveis de Serviço TCDF – INTELIT SEVICE

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

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
1	Deixar de encaminhar ao Contratante relação nominal dos empregados que atuarão junto ao Tribunal, indicando o CPF e área de atuação, por ocorrência.	2	0	5.3.21 do Anexo I do Edital
2	Deixar de manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do Tribunal, por ocorrência.	2	0	5.3.3 do Anexo I do Edital

3	Não indicar profissionais para atuar como preposto e respectivo substituto, responsáveis pelo gerenciamento dos empregados envolvidos na execução dos serviços, por ocorrência.	2	0	5.3.15 do Anexo I do Edital
4	Não envidar os esforços necessários para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, por ocorrência.	2	0	5.3.16 do Anexo I do Edital

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
5	Deixar de promover treinamento/reciclagem dos seus colaboradores, de modo a acompanhar as evoluções e aprimoramentos tecnológicos, por ocorrência.	2	0	5.3.18 do Anexo I do Edital
6	Não prover o transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário, por ocorrência.	2	0	5.3.17 do Anexo I do Edital
7	Não promover a substituição, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da entrega da notificação por escrito, de qualquer profissional considerado inadequado à execução dos serviços contratados, por ocorrência.	4	0	5.3.20 do Anexo I do Edital

8	Executar os serviços objeto desta contratação de modo incompleto e intempestivo e/ou por meio de subcontratação não autorizado pelo CONTRATANTE, por ocorrência.	4	0	5.3.1 do Anexo I do Edital
9	Não providenciar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TCDF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, por ocorrência.	4	0	5.3.65 do Anexo I do Edital
10	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, sempre que houver substituição de empregado (s), lista atualizada, indicando nome, CPF e área de atuação do colaborador, por empregado.	4	0	5.3.25 do Anexo I do Edital
11	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, o Termo de Ciência do Compromisso de Sigilo dos empregados que atuarão nos serviços contratados, por empregado.	4	0	5.3.26 do Anexo I do Edital

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
12	Não fornecer os equipamentos de proteção individual, ferramentas e elementos de sinalização imprescindíveis ao tipo de trabalho executado, assumindo todas as responsabilidades inerentes, por ocorrência.	4	0	5.3.31 do Anexo I do Edital

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

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
------	-----------------------	------------------------	--------------------	-------------------------------------

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

24	Não reportar ao Tribunal imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal, por ocorrência.	12	0	5.3.41 do Anexo I do Edital
Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
25	Deixar de elaborar e apresentar ao TCDF, mensalmente, o Relatório Mensal de Atividades, contendo detalhamento fidedigno dos níveis de serviços executados versus exigidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, por ocorrência.	12	0	5.3.62 do Anexo I do Edital
26	Recrutar e/ou alocar empregados sem a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, por ocorrência.	12	0	5.3.13 do Anexo I do Edital
27	Não manter sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal, por ocorrência.	20	0	5.3.5 do Anexo I do Edital
28	Deixar de obedecer rigorosamente as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação do TCDF, por ocorrência.	20	0	5.3.63 do Anexo I do Edital
29	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF, utilizados na execução dos serviços.	20	0	5.3.55 do Anexo I do Edital

30	Não acatar as recomendações e solicitações efetuadas pela fiscalização do contrato, atinentes à prestação dos serviços e ao atendimento do Termo de Referência, por ocorrência.	20	0	5.3.56 do Anexo I do Edital
31	Descumprir os Níveis de Serviço Exigidos, por item descumprido.	20	0	5.3.64 do Anexo I do Edital
		Total de pontos	0	

Tabela de sanções aplicáveis a partir da pontuação acumulada no mês

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	86,40%	>= 75%
2	Chamados de Categoria II	60	96,72%	>= 75%
3	Chamados de Categoria III	≥ 120	99,00%	>=95%
4	Nível de Satisfação dos Usuários	n/a		>= 90%

Tabela 1 - Indicadores de Níveis de Serviços Exigidos



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: 01/04/2018 à 30/04/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria I

Quantidade de Atendimentos	571
<hr/>	
Quantidade de atendimentos em até 30 minutos	267
<hr/>	
Quantidade de atendimentos acima de 30 minutos	42

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

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

86,40%



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

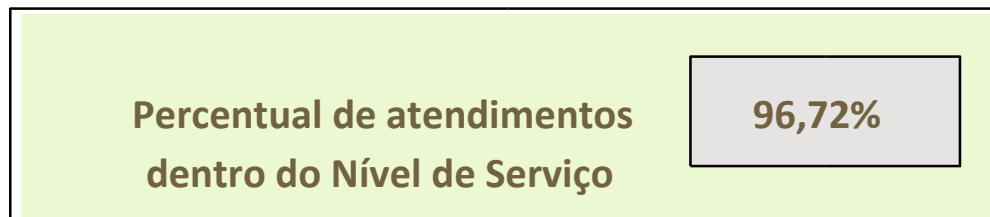
Nível de Serviço / Percentual de atendimento em conformidade com o NSE.

Período: 01/04/2018 à 30/04/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria II

Quantidade de Atendimentos	571
Quantidade de atendimentos em até 60 minutos	59
Quantidade de atendimentos acima de 60 minutos	2

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





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: 01/04/2018 à 30/04/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria III

Quantidade de Atendimentos	571
Quantidade de atendimentos em até 120 minutos	198
Quantidade de atendimentos acima de 120 minutos	3

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

99,00%

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: Período: 01/04/2018 à 30/04/2018

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%**

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
000391	restauração de arquivo	Restaurado a pasta do IRPF.	CATEGORIA I	23054	2018-02-28 16:15:58 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
000616	Falha ao juntar documento ao processo	Não é possível juntar clone de Despacho Singular, favor	CATEGORIA I	14844	2018-03-07 18:00:14 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
000804	Numeração automática de documentos - sistema	Resolvido pela equipe de Desenvolvimento	CATEGORIA I	11964	2018-03-15 12:49:27 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
000977	owncloud	Resolvida pela equipe Tcdf em visita ao Gabinete.	CATEGORIA I	11484	2018-03-21 14:03:06 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
000978	tcdf - drive	Resolvida pela equipe Tcdf em visita ao Gabinete.	CATEGORIA I	11460	2018-03-21 14:26:10 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
001086	Criação de usuário de rede.	Configurado o perfil.	CATEGORIA I	3641	2018-03-26 14:23:28 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
001103	e-tcdf - urgente	Erro não informado.	CATEGORIA I	8646	2018-03-26 17:07:07 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
001209	Falha em movimentação	Resolvido	CATEGORIA I	696	2018-04-02 15:14:06 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001211	PC não entra na intranet	Foi feito um teste com a usuária e ela conseguiu acessar a	CATEGORIA I	5	2018-04-02 15:39:33 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001212	Etiquetas	Realizado a instalação do programa Max Impressão.	CATEGORIA I	9	2018-04-02 15:54:01 (America/Sao_Paulo)	Não	
001214	Instalação de programa da Receita Federal	Instalado IRPF 2018.	CATEGORIA I	4	2018-04-02 15:55:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
001215	INSTALAÇÃO DE PROGRAMA	Instalado: Certificado; Java.	CATEGORIA I	20	2018-04-02 16:00:19 (America/Sao_Paulo)	Não	
001216	Instalar IRPF 2017 e leitura USB	Realizadas instalação do IRPF 2017 e importação dos	CATEGORIA I	11	2018-04-02 16:17:55 (America/Sao_Paulo)	Não	
001220	Arquivo pesado	Orientado como dividir o arquivo e associar no e-tcdf.	CATEGORIA I	15	2018-04-02 17:43:33 (America/Sao_Paulo)	Não	
001221	Instalação do JAVA para utilização do sistema	Realizado a configuração para acesso ao Serpro.	CATEGORIA I	2122	2018-04-02 17:44:59 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
001223	Mouse com problemas	Mouse substituído.	CATEGORIA I	12	2018-04-02 18:05:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001228	Instalar o Jupyter	Realizado mapeamento de acordo.	CATEGORIA I	4	2018-04-03 10:30:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
001231	problemas na maquina	O problema de acesso a intranet foi resolvido.	CATEGORIA I	17	2018-04-03 11:50:35 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente. Para verificar as assinaturas vá ao site www.gov.br/e-cdf e valide a autenticidade e conforme o código BA2F7BA69

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001232	internet e intranet	O problema de acesso a intranet foi resolvido.	CATEGORIA I	9	2018-04-03 11:57:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
001234	Instalação de atualização do SAS Guide	Atualizado SAS.	CATEGORIA I	10	2018-04-03 13:05:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
001235	Tonner impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	15	2018-04-03 13:10:54 (America/Sao_Paulo)	Não	
001237	sem acesso à pasta secof no Netuno 2	Problema resolvido.	CATEGORIA I	169	2018-04-03 13:32:52 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
001246	Erro no e-TCDF para assinar documentos	Orientado cadastrar o documento em PDF.	CATEGORIA I	2	2018-04-03 14:34:29 (America/Sao_Paulo)	Não	
001247	maquina sem jupter	Foi feito o mapeamento da unidade de rede do setor.	CATEGORIA I	3	2018-04-03 14:35:52 (America/Sao_Paulo)	Não	
001248	Instalar Programa	Verificado que o plugin ja esta instalado.	CATEGORIA I	3	2018-04-03 14:43:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
001249	configurar pc	Perfil configurado conforme solicitado	CATEGORIA I	11	2018-04-03 14:45:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
001252	certificado digital	Realizado a instalação do certificado digital.	CATEGORIA I	44	2018-04-03 15:31:06 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001254	Não estou conseguindo acessar um arquivo.	Software adobe atualizado.Â	CATEGORIA I	16	2018-04-03 15:41:46 (America/Sao_Paulo)	Não	
001265	e-doc	Orientado cadastrar o documento em PDF.	CATEGORIA I	4	2018-04-03 16:23:52 (America/Sao_Paulo)	Não	
001267	Erro no sistema para requisitã	Orientada no sistema de material.	CATEGORIA I	7	2018-04-03 16:49:01 (America/Sao_Paulo)	Não	
001269	arquivo de processo digitalizado não abre em	Orientado no cadastramento do documento.	CATEGORIA I	23	2018-04-03 17:24:10 (America/Sao_Paulo)	Não	
001270	Assinatura Eletrônica	Realizado apoio e orientã. Falha na criaã de arquivo PDF ao subir documento word no sistema. Subiu direto em PDF	CATEGORIA I	14	2018-04-03 17:24:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001271	Instalar Programa	Foram instalados os softwares a seguir: Max impressã	CATEGORIA I	6	2018-04-03 17:54:11 (America/Sao_Paulo)	Não	
001274	Substituiã de toner.	Toner substituído.	CATEGORIA I	11	2018-04-03 19:40:29 (America/Sao_Paulo)	Não	
001278	acesso a banco de dados do siggo via access	Foram instalados os softwares a seguir: SAS.	CATEGORIA I	1485	2018-04-04 11:10:12 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001280	Troca de tonner de impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	15	2018-04-04 12:12:40 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001281	Acesso TCDF drive	Acessos concedidos e usuário/senha da conta de gestão do setor repassadas para o solicitante.	CATEGORIA I	13287	2018-04-04 12:50:56 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento% Aguardando Equipe TCDF%
0001286	Dropbox e Google Drive	Por questões de segurança, não é autorizada a instalação de tais softwares de nuvem, a ferramenta homologada é apenas o TcdfDrive. Qualquer dúvida acionar equipe de INFRA.	CATEGORIA I	848	2018-04-04 13:35:45 (America/Sao_Paulo)	Não	Aguardando Equipe TCDF% Em andamento%
0001295	sistema	Orientado como acessar o sistema.	CATEGORIA I	3	2018-04-04 14:28:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001298	sitaf	Orientado no acesso ao sistema. Telefone de suporte ao Sitaf 33128442 e 33128302.	CATEGORIA I	11	2018-04-04 15:03:10 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001304	Mapeamento	Técnica Michele realizou a configuração do perfil.	CATEGORIA I	4	2018-04-04 17:19:02 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001305	Cadeia de certificados digitais	Instalado certificado digital.	CATEGORIA I	6	2018-04-04 18:24:28 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001307	Instalação programa IRPF 2018	Realizado a instalação do IRPF.	CATEGORIA I	37	2018-04-05 10:22:52 (America/Sao_Paulo)	Não	Aguardando Equipe TCDF% Em andamento%
0001308	Toner e Teclado	Efetuada a troca do DRUM, toners e teclado. Formulários em anexo.	CATEGORIA I	32	2018-04-05 10:30:25 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento% Aguardando Cliente%
0001309	Instalação de Software	Foram instalados os softwares a seguir: PDFSam e m3dulo	CATEGORIA I	8	2018-04-05 11:35:02 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001310	A impressora nao quer digitalizar	Refeita a configuração de digitalização no equipamento	CATEGORIA I	5	2018-04-05 13:17:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001316	Guardião Itau	Conforme solicitado foram instalados os plugins a seguir: G	CATEGORIA I	11	2018-04-05 14:14:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001317	E-TCDF	Orientada no e-tcdf.	CATEGORIA I	4	2018-04-05 14:24:22 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001319	Instalação do programa da Receita Federal 201	Ja estava instalado. Criado atalho na area de trabalho. ok	CATEGORIA I	4	2018-04-05 14:43:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001321	Acessórios.	Foi disponibilizado o cabo VGA ao usuário.	CATEGORIA I	60	2018-04-05 14:52:28 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Agendado%%
6001323	e-tcdf	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários, reiniciada a máquina e colocado como padrão o navegador google chrome para abrir e-docs.	CATEGORIA I	13	2018-04-05 15:14:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001326	Mouse não está funcionando.	Mouse substituído.	CATEGORIA I	9	2018-04-05 15:39:04 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001328	Defeito em impressora OKI	Realizado a remoção do papel e reiniciada a impressora.	CATEGORIA I	85	2018-04-05 16:23:26 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
6001329	assinatura de documento digital	Orientada cadastrar o documento em PDF.	CATEGORIA I	3	2018-04-05 16:30:49 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001332	orientação para gravação de arquivo em c	Realizado apoio com uso da gravadora.	CATEGORIA I	20	2018-04-05 17:14:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
001333	Abrir documento	Orientado como abrir o arquivo.	CATEGORIA I	2	2018-04-05 17:17:03 (America/Sao_Paulo)	Não	
001337	instalação de programa do IRRF da receita fed	Instalado IRPF referente ao exercício de 2016 e 2017 .	CATEGORIA I	6	2018-04-05 17:31:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
001342	e-tcdf	Durante o atendimento o sistema não apresentou problema	CATEGORIA I	7	2018-04-05 18:14:52 (America/Sao_Paulo)	Não	
001343	Senha Acesso Videomonitoramento	Foi criada a conta de rede para o usuário. Foi orientado a solicitar ao Charles que configure o aplicativo de videomonitoramento em seu perfil.	CATEGORIA I	1578	2018-04-05 18:42:28 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001344	instalação sistema SAS CE	Instalado Sas.	CATEGORIA I	1077	2018-04-05 18:44:00 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001348	Problema no Ajudio de estação de trabalho.	Atualizado drivers.	CATEGORIA I	47	2018-04-06 10:09:08 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%merged%%
001350	Instalação do programa SAS	Foram instalados os softwares a seguir: SAS	CATEGORIA I	979	2018-04-06 12:16:11 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001353	reinstalar programa do windons	Software Movie Maker já estava instalado no equipamento	CATEGORIA I	8	2018-04-06 13:43:49 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001358	Toner impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	25	2018-04-06 14:29:01 (America/Sao_Paulo)	Não	
001360	Instalação do SAS	Foram instalados os softwares a seguir: SAS	CATEGORIA I	56	2018-04-06 15:22:20 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001363	Criação de usuário no SAS	Usuário já está utilizando o SAS.	CATEGORIA I	6334	2018-04-06 15:33:20 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001365	Impressora	Realizada apoio com a configuração da impressora. OK	CATEGORIA I	14	2018-04-06 16:11:08 (America/Sao_Paulo)	Não	
001366	Solicitação de um novo TONER	Toner substituído.	CATEGORIA I	25	2018-04-06 16:23:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
001368	não acessa o mozilla farifox	Atualizado Mozilla Firefox.	CATEGORIA I	5311	2018-04-06 17:14:06 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001369	mapear impressora	Impressora instalada.	CATEGORIA I	608	2018-04-06 18:38:49 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001375	INSTALAR SAFE NET	Realizado a instalação do certificado digital.	CATEGORIA I	12	2018-04-09 11:15:06 (America/Sao_Paulo)	Não	
001378	Instalação de software	Instalado e atualizado SAS.	CATEGORIA I	22	2018-04-09 13:13:59 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001379	troca de tonner	Trocado toner. ok	CATEGORIA I	20	2018-04-09 13:39:35 (America/Sao_Paulo)	Não	
001382	Instalar IRPF 2018	IRPF2018 e Receitanet Instalados.	CATEGORIA I	13	2018-04-09 14:24:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
001383	instalação SAS	Foram instalados os softwares a seguir: SAS	CATEGORIA I	25	2018-04-09 14:28:02 (America/Sao_Paulo)	Não	
001387	toner	trocados toners ciano magenta e preto. ok	CATEGORIA I	172	2018-04-09 14:59:29 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001388	Instalar Software: SAS Enterprise GUIDE	Instalado e atualizado SAS nos micros: 40314; 40230.	CATEGORIA I	61	2018-04-09 15:03:31 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001394	Correio eletrônico	Funcional novamente. Teste efetuado usando a conta SERCO para alanort2@hotmail.com. ok	CATEGORIA I	5500	2018-04-09 16:12:50 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001399	Substituir Toner da impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	16	2018-04-09 17:10:33 (America/Sao_Paulo)	Não	
001402	Instalação de OCR	Foi informado ao usuário que não temos softwares com licença válida com OCR. Caso exista uma necessidade do setor que justifique a compra, favor enviar via Memorando para análise e início do processo de aquisição.	CATEGORIA I	594	2018-04-09 18:06:25 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001408	impressora	Papel preso removido.	CATEGORIA I	2	2018-04-10 10:09:59 (America/Sao_Paulo)	Não	
001409	Teclado numérico parou de funcionar	Foi realizada a troca do teclado.	CATEGORIA I	20	2018-04-10 11:25:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
001412	assinatura de e-doc no e-tcdf	Acesso normalizado. Subiu em PDF	CATEGORIA I	78	2018-04-10 12:17:37 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001413	Programa de etiqueta	Foram instalados os softwares a seguir: Maximpress	CATEGORIA I	8	2018-04-10 12:21:35 (America/Sao_Paulo)	Não	
001420	Inclusão de usuária na pasta Jupiter.	Configurado perfil.	CATEGORIA I	3770	2018-04-10 13:47:18 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001421	Impressora	Realizada a remoção dos papeis. Voltou ao normal.	CATEGORIA I	15	2018-04-10 13:47:59 (America/Sao_Paulo)	Não	
001422	Configurar o jupiter	Verificada que a pasta ja estava mapeada.	CATEGORIA I	2	2018-04-10 14:00:47 (America/Sao_Paulo)	Não	
001424	Troca de toner	Trocado toner de acordo.	CATEGORIA I	20	2018-04-10 14:32:50 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001427	Impressora	Realizado a remoção do papel.	CATEGORIA I	154	2018-04-10 15:30:29 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
0001429	Instalação do aplicativo PDF SAM	Instalado PDF SAM.	CATEGORIA I	6	2018-04-10 15:49:07 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001430	Habilitação de Macro para o Word	Acesso normalizado. Voltou a funcionar	CATEGORIA I	7	2018-04-10 15:54:31 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001432	Não esta assinando processo	Foi informado ao usuário que suba o documento no formato PDF. Após efetuar o procedimento, o usuário conseguiu assinar o documento.	CATEGORIA I	29	2018-04-10 17:16:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001433	Toner	Trocado toner de acordo	CATEGORIA I	15	2018-04-10 17:20:10 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001434	assinatura de documento digital	Foi orientada a imprimir o documento em PDF e editar o nome documento retirando os caracteres obrigatórios.	CATEGORIA I	18	2018-04-10 17:22:28 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001435	Certisign certificados	Usuario realizou testes e afirmou estar ok. Concluido	CATEGORIA I	797	2018-04-10 17:34:47 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
0001436	instalação de programa	Software já estava instalado no equipamento.	CATEGORIA I	3	2018-04-11 09:42:55 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001441	Instalação de software	Foram instalados os softwares a seguir: ZWCad	CATEGORIA I	644	2018-04-11 14:16:17 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001444	periférico	Realizado a troca do mouse.	CATEGORIA I	18	2018-04-11 15:12:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001446	Mau funcionamento da impressora	Realizado a remoção do papel.	CATEGORIA I	14	2018-04-11 16:22:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001452	cartucho	Toner substituído.	CATEGORIA I	15	2018-04-11 18:41:33 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001455	Impressora	Realizado a remoção do papel.	CATEGORIA I	14	2018-04-12 10:02:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001457	Atualização	Software atualizado conforme solicitado.	CATEGORIA I	14	2018-04-12 11:14:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001458	TESTE DE SISTEMA	Fechado após testes.	CATEGORIA I	23	2018-04-12 11:45:27 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001459	sistema de patrimonio	Foi copiada a pasta do SISGEPAT do servapl e colada no disco C da máquina do usuário. Foi também reinserido o sufixo DNS, reiniciados os registros dos recursos DNS, feita a limpeza de cache, e feita a atualização da política de rede.	CATEGORIA I	939	2018-04-12 12:06:38 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
0001460	configuração do perfil	Perfil configurado conforme solicitado	CATEGORIA I	8	2018-04-12 12:51:28 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001464	Instalação IRPF 2018	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2018	CATEGORIA I	4	2018-04-12 14:21:39 (America/Sao_Paulo)	Não	
001477	Dicionário do sistema	Verificadas configurações de idioma dos navegadores e do sistema. Corrigidos os que apresentavam erro.	CATEGORIA I	39	2018-04-12 16:07:57 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001478	Instalação de programa	Foram instalados os softwares a seguir: GCAP2017Win32v1.2 - Ganhos de Capital	CATEGORIA I	11	2018-04-12 16:16:28 (America/Sao_Paulo)	Não	
001479	perda de arquivo	Foi feita a restauração do backup dos arquivos exclu-	CATEGORIA I	17	2018-04-12 16:34:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
001481	Instalação de programa	Foi instalado de acordo com o pedido. OK	CATEGORIA I	5	2018-04-12 16:42:44 (America/Sao_Paulo)	Não	
001485	Fazer E-DOC	O documento estava em formato do excel e foi impresso no "doPDF". Após efetuar a impressão o usuário conseguiu criar o e-doc.	CATEGORIA I	7	2018-04-12 17:36:47 (America/Sao_Paulo)	Não	
001488	documento clonado não abre	Foi orientado o usuário como cadastrar o documento, sub	CATEGORIA I	16	2018-04-12 18:08:01 (America/Sao_Paulo)	Não	
001490	Instalar monitor no micro da chefe Elaine.	Monitor instalado.	CATEGORIA I	30	2018-04-12 18:36:06 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001492	serpro hod	Orientado como acessar o sistema.	CATEGORIA I	5	2018-04-12 18:39:06 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente. Para verificar as assinaturas, acesse www.tc.df.gov.br/autenticidade e informe o eDoc03A2F7BA6001516

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001493	IRPF	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2018	CATEGORIA I	3	2018-04-12 18:43:34 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001496	Atolamento Impressora	Realizado a limpeza de resÃ-duos da impressora.	CATEGORIA I	10	2018-04-13 11:12:58 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001498	Impressora com defeito	Realizado a remoÃ§Ã£o do papel, e feita a configuraÃ§Ã£o na impressora para imprimir papel reciclÃvel.	CATEGORIA I	26	2018-04-13 12:05:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001502	instalaÃ§Ã£o	Efetuada a instalaÃ§Ã£o do IRPF2018 e Receitanet.	CATEGORIA I	8	2018-04-13 13:54:33 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001508	CONFIGURAÃ§Ã£o DE EMPRESSORA	Instalada a impressora.	CATEGORIA I	24	2018-04-13 14:51:00 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
0001514	PROBLEMA COM O JAVA	Atualizado java. O problema persiste pois a pagina [1] http://www.sigabrasilia.df.gov.br/Despesa/PorAdministracaoRegional?_view=Page2 nÃ£o carrega o campo do google maps, problema no api da pagina. [1] http://www.sigabrasilia.df.gov.br/Despesa/PorAdministracaoRegional?_view=Page2	CATEGORIA I	29	2018-04-13 15:29:32 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001516	InstalaÃ§Ã£o siggo	Foram instalados os softwares a seguir: SIGGO	CATEGORIA I	8	2018-04-13 16:46:31 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001517	Troca de localização de impressoras	Realizado a troca das impressoras. Seprod TÁ@rreo foi configurado em 6 computadores Seprod 2ª andar configurado em 5 computadores	CATEGORIA I	1453	2018-04-13 17:26:24 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Agendado%%
0001518	maquina	Realizado a instalação do Navegador exclusivo Bradesco	CATEGORIA I	18	2018-04-13 17:51:04 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001520	Impressora	Toner preto substituído.	CATEGORIA I	255	2018-04-13 18:14:50 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Agendado%%Em andamento%%
0001522	Carga de documentos	Documentos serão corrigidos e atualizados até o final do dia de hoje 17/04.	CATEGORIA I	1003	2018-04-16 10:14:11 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%Em andamento%%
0001525	Site do sistema de Ouvidoria	Voltou a funcionar. Acesso normalizado.	CATEGORIA I	8	2018-04-16 10:31:29 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001528	Instalação de Programa	Foi feita a instalação do navegador pje e do certificado.	CATEGORIA I	13	2018-04-16 12:12:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001531	Instalação do IRPF 2018	IRPF 2018 e Receitanet Instalados.	CATEGORIA I	5	2018-04-16 13:05:08 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001532	PDF Sam	Foram instalados os softwares a seguir: PDFsam.	CATEGORIA I	6	2018-04-16 13:12:26 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001533	Impressora Samsung	Realizado a limpeza de resÃ-duos da impressora.	CATEGORIA I	13	2018-04-16 13:32:52 (America/Sao_Pa ulo)	Não	
6001535	Preciso de um tÃ©cnico	o Arquivo nÃ£o pode ser recuperado. toner trocado de acordo	CATEGORIA I	46	2018-04-16 13:41:52 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
6001539	SAS	SAS removido e reinstalado. Solicitante testou e atestou.	CATEGORIA I	1405	2018-04-16 13:47:30 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
6001543	InstalaÃ§Ã£o do programa da Receita Federal /	Verificado que o programa ja estava instalado.	CATEGORIA I	2	2018-04-16 14:21:01 (America/Sao_Pa ulo)	Não	
6001547	RecuperaÃ§Ã£o de arquivo	Orientada no backup de jupiter3.	CATEGORIA I	4	2018-04-16 15:04:43 (America/Sao_Pa ulo)	Não	
6001548	Nova Conta de Rede - EstagiÃrio	Foi feita a configuraÃ§Ã£o do perfil da usuÃria e instalaÃ§Ã£o do SITAF, SIGRH e PDFSAM.	CATEGORIA I	965	2018-04-16 15:27:35 (America/Sao_Pa ulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
6001549	AlterÃ§Ã£o de lotaÃ§Ã£o de servidor	Configurado perfil.	CATEGORIA I	1223	2018-04-16 15:27:57 (America/Sao_Pa ulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
6001552	Problemas de acesso a documentos sigilosos	Orientado ao usuÃrio solicitar via memorando para SEGECEX o acesso a processos sigilosos.	CATEGORIA I	61	2018-04-16 15:54:49 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
6001554	INSTALAÃ§Ã£o DO AGENTE DO TCDF DRIVE	Instalado de acordo e configurado de acordo.	CATEGORIA I	14	2018-04-16 16:36:48 (America/Sao_Pa ulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001555	Instalar Agente TCDF Drive	Instalado Owncloud.	CATEGORIA I	6	2018-04-16 16:34:44 (America/Sao_Paulo)	Não	
001556	Instalação agente tcdf drive	Instalado Owncloud.	CATEGORIA I	8	2018-04-16 16:40:52 (America/Sao_Paulo)	Não	
001557	instalação e-tcdf drive	Instalado Owncloud.	CATEGORIA I	480	2018-04-16 16:43:31 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001560	Impressora prendendo papel, sem funcionar	Realizado a limpeza de resíduos da impressora.	CATEGORIA I	30	2018-04-16 17:06:30 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001565	Instalação Adobe Creative Cloud	Instalado Creative Cloud.	CATEGORIA I	760	2018-04-16 18:10:50 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001566	login/máquina	Perfil configurado.	CATEGORIA I	27	2018-04-17 08:21:24 (America/Sao_Paulo)	Não	
001567	impressao .	Toner substituído.	CATEGORIA I	25	2018-04-17 09:01:04 (America/Sao_Paulo)	Não	
001570	correio eletrônico	Não apresentou o erro durante o atendimento.	CATEGORIA I	6	2018-04-17 10:18:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
001572	IMPRESSORA QUE NÃO IMPRIME E FAZENDO B	Realizado a limpeza de resíduos da impressora.	CATEGORIA I	32	2018-04-17 10:59:05 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Garantia%%

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001576	Logar em outra maquina	Perfil configurado	CATEGORIA I	10	2018-04-17 13:01:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001578	ETCDF	Efetuada a instalação e orientação da solicitante	CATEGORIA I	15	2018-04-17 13:32:50 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001580	Trocar teclado	Substituído o teclado.	CATEGORIA I	29	2018-04-17 13:42:59 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001586	Configuração máquina provisória	Usuária já com permissões e usando máquina própria. Pendência das pastas de unidade (grupos SIGA) sendo tratada em outro chamado.	CATEGORIA I	3624	2018-04-17 14:07:07 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento - Aguardando Cliente
0001594	Instalação do SAS	SAS instalado conforme solicitado.	CATEGORIA I	880	2018-04-17 15:13:06 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
0001603	falta de toner na copiadora 39998 e 37053.	Verificado que o toner da impressora 39998 esta com 8%.	CATEGORIA I	17	2018-04-17 16:40:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001604	falta de toner	Verificado que o toner esta com 81%, imprimindo normalmente	CATEGORIA I	4308	2018-04-17 16:40:54 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento - Aguardando Equipe TCDF
0001613	obstrução de papel na impressora	Retirados detritos da impressora. agora ok	CATEGORIA I	33	2018-04-18 09:48:12 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
0001614	Problemas com Impressora	Já haviam retirado o papel. Sem intervenção.	CATEGORIA I	17	2018-04-18 10:20:39 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001615	IMPRESSORA	Corrigido problema através do chamado 6001614.	CATEGORIA I	1634	2018-04-18 10:22:45 (America/Sao_Paulo)	Não	Agrupado resolvido no chamado 6001614
6001616	Instalação pacote adobe cs6	Foi instalado de acordo.	CATEGORIA I	280	2018-04-18 11:35:12 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento aguardando Equipe TCDF
6001617	instalação de programas	Configurado perfil. Instalado: Sigrh; Sitaf; PDF Sam; Mozilla Firefox.	CATEGORIA I	98	2018-04-18 11:58:54 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001618	instalação de programas	Foi feito o mapeamento da unidade de rede spa, onde se encontrava os arquivos digitalizados pelo usuário, e foi instruído ao usuário como imprimir uma página do documento no pdf8.	CATEGORIA I	14	2018-04-18 12:15:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001619	Impressora prendendo papel	Realizado a limpeza de resíduos da impressora. Configurado impressora para imprimir com papel reciclado.	CATEGORIA I	18	2018-04-18 12:35:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001621	Intranet	Intermitência momentânea. Voltou a funcionar.	CATEGORIA I	5	2018-04-18 13:38:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001623	SIGGO	Foram instalados os softwares a seguir: Siggo.	CATEGORIA I	8	2018-04-18 13:51:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001626	Atualização do módulo de segurança do Ba	Instalado: Plugin BB; Evernote.	CATEGORIA I	186	2018-04-18 14:19:03 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento

Documento assinado digitalmente. Para verificar as assinaturas, acesse www.tc.df.gov.br autenticação e informe o doc BA2F7BA6

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001633	mapeamento	Perfil configurado conforme solicitado e feita a instalação	CATEGORIA I	58	2018-04-18 14:53:20 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001635	Módulo Segurança BB	Conforme solicitado foi instalado o módulo de segurança	CATEGORIA I	17	2018-04-18 15:04:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
001638	sistema ta fora do ar.. nao esta conseguindo acessar	Atualizado Mozilla Firefox.	CATEGORIA I	7	2018-04-18 15:37:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001641	Instalações diversas	Realizada a reconfiguração do token certisign, instalado dropbox e plugin do Banco do Brasil	CATEGORIA I	19	2018-04-18 15:55:24 (America/Sao_Paulo)	Não	
001646	Reinstalação de software	Foi feita a desinstalação do SAS 32 bits e instalado o 64 bits. Foi feita também a instalação do System Center e do java.	CATEGORIA I	72	2018-04-18 16:34:18 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001649	Impressão	Desativado a opção borda longa na impressora.	CATEGORIA I	16	2018-04-18 17:21:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
001650	instalar java compatível com o PJE TJDF	Instalado o assinador e feitas as configurações para acesso	CATEGORIA I	13	2018-04-18 17:35:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
001651	Instalação do java compatível com PJE TJDF	Foi feita a atualização do java e do firefox e foi instalado o navegador pje. Foi feita também a limpeza dos arquivos temporários da máquina.	CATEGORIA I	35	2018-04-18 17:58:38 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001652	TROCA DE TONER	Toner substituído.	CATEGORIA I	11	2018-04-18 18:29:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001654	Instalar Owncloud	Foi inserido o link do tcdfdrive no owncloud e feita a sincronização na máquina da usuária.	CATEGORIA I	23	2018-04-18 19:24:02 (America/Sao_Paulo)	Não	
001658	Catraca of line.	Informado que é necessário reiniciar o serviço no sistema, procedimento repassado para o Willian.	CATEGORIA I	10	2018-04-19 11:33:24 (America/Sao_Paulo)	Não	
001660	Impressora prendendo papel	Realizada manutenção pela assistência técnica especializada.	CATEGORIA I	2165	2018-04-19 12:27:14 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento. Aguardando Garantia.
001661	Impressora	Verificado que a impressora está configurado com o papel.	CATEGORIA I	29	2018-04-19 12:26:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
001662	notebook	Foi autorizada a instalação e posteriormente instalado o Microsoft Office no notebook.	CATEGORIA I	1188	2018-04-19 12:51:49 (America/Sao_Paulo)	Não	Aguardando Equipe TCDF. Em andamento.
001663	atualização java	Solicitante informou que não utiliza o HOD, sendo assim o Java foi atualizado conforme solicitado.	CATEGORIA I	4	2018-04-19 12:52:31 (America/Sao_Paulo)	Não	
001666	Computador não acessa a internet nem a intranet	Intranet esta fora. Foi orientado a usar o histórico buscando na barra de endereço do navegador mesa virtual. aparece na lista de sites visitados.	CATEGORIA I	7	2018-04-19 13:07:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
001667	Tonner	Verificado que o toner esta com 10%.	CATEGORIA I	9	2018-04-19 13:17:51 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001675	Atolamento de papel na impressora	Realizado a remoção do papel.	CATEGORIA I	24	2018-04-19 14:40:18 (America/Sao_Paulo)	Não	
001677	sistema Siggo	Verificado que o sistema ja estava instalado , adicionado o atalho na Área de trabalho.	CATEGORIA I	4	2018-04-19 14:42:14 (America/Sao_Paulo)	Não	
001679	Problema no SASP e-TCDF	Correção efetuada com sucesso	CATEGORIA I	1573	2018-04-19 14:47:21 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
001680	Solicita criação do perfil de LÁDIA MARIA DE	Perfil da usuária Lidia configurado.	CATEGORIA I	17	2018-04-19 14:46:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001683	INSTALAÇÃO DO AGENTE DO TCDF DRIVE.	Realizado instalação do owncloud	CATEGORIA I	14	2018-04-19 15:49:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
001684	Instalação Agente TCDF Drive	Agente instalado conforme solicitado.	CATEGORIA I	7	2018-04-19 15:49:54 (America/Sao_Paulo)	Não	
001686	Instalação do Agente do TCDFDRIVE	Agente instalado conforme solicitado.	CATEGORIA I	11	2018-04-19 15:57:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
001687	Instalação agente TCDF Drive	Foi feita a instalação do owncloud, e orientado a usuária como criar e compartilhar pasta com outros usuários, e como fazer a sincronização.	CATEGORIA I	39	2018-04-19 15:51:30 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001688	instalação do ir	Realizado a instalação do IRPF 2017 conforme solicitado	CATEGORIA I	6	2018-04-19 15:53:27 (America/Sao_Paulo)	Não	
001689	instalação do agente do TCDF drive	Agente instalado conforme solicitado.	CATEGORIA I	11	2018-04-19 16:02:14 (America/Sao_Paulo)	Não	
001691	problema na impressora	Realizado a limpeza de resíduos da impressora.	CATEGORIA I	27	2018-04-19 16:08:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
001695	JAVA	Site do serpro adicionado à lista de exceções do Java.	CATEGORIA I	6	2018-04-19 16:22:50 (America/Sao_Paulo)	Não	
001699	Instalação de programa	IRPF 2018 já estava instalado no equipamento, foi necessário apenas criar o atalho.	CATEGORIA I	3	2018-04-19 16:38:55 (America/Sao_Paulo)	Não	
001700	Instalação do agente do TCDF Drive	Foram instalados os softwares a seguir: Onwcloud	CATEGORIA I	7	2018-04-19 17:18:53 (America/Sao_Paulo)	Não	
001702	Instalação do SIGGO	Instalado Siggo.	CATEGORIA I	13	2018-04-19 17:55:36 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001705	Favor Instalar o MS ACCESS	<p>Equipe TCDF apresentou a seguinte resposta à solicitação: "Ainda não temos licenças disponíveis. O processo de licitação está em andamento, e pode ser acompanhado pelo e-tcdf Processo nº [1]2074/2018-e. Informamos que este processo envolve complexidade e a DTI está trabalhando para que seja o mais ágil possível. Qualquer dúvida estamos a disposição".</p> <p>[1] https://www.tc.df.gov.br/app/mesaVirtual/implementacao/?a=processo&f=detalhes&idprocesso=153430&aba=AbalInformacao</p>	CATEGORIA I	398	2018-04-20 07:50:22 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
0001708	Configuração impressora	Verificado que não tinha nenhuma impressora como padrão.	CATEGORIA I	7	2018-04-20 10:51:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001709	Troca de toner da impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	19	2018-04-20 11:05:53 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001711	SASP não está carregando os processos.	<p>Verificado que a usuária está sem o Acesso Institucional, orientado a usuária solicitar acesso ao gestor do Siga.</p> <p>Acessar o Siga Em acesse acessar a opção Vincular Perfis Selecionar a opção : Define o acesso institucional do escaninho (ACESSO_INSTITUCIONAL) . Solicitar a usuária que faça o logon novamente no E-Tcdf.</p>	CATEGORIA I	8	2018-04-20 12:24:44 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001715	mapear unidade de rede	Mapeada a pasta.	CATEGORIA I	2	2018-04-20 13:25:22 (America/Sao_Paulo)	Não	
001723	processo judicial eletrônico	Atualizado os navegadores. Atualizado Java.	CATEGORIA I	3662	2018-04-20 14:39:22 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001724	instalar IRPF 2018	Verificado que o programa ja esta instalado, criado atalho na area de trabalho.	CATEGORIA I	27	2018-04-20 14:39:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
001725	IMPRESSORA - PEPEL ATOLADO	Papel preso removido.	CATEGORIA I	15	2018-04-20 14:42:44 (America/Sao_Paulo)	Não	
001726	Configurar destino de digitalizaçã	Orientado ao usuário que ainda está em estudo a possibilidade de digitalização no OwnCloud	CATEGORIA I	14	2018-04-20 14:46:35 (America/Sao_Paulo)	Não	
001728	Toner Preto (K)	Toner substituído.	CATEGORIA I	105	2018-04-20 14:57:43 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001730	toner	Realizado a troca do toner Magenta	CATEGORIA I	24	2018-04-20 15:30:04 (America/Sao_Paulo)	Não	
001734	Pedido de um técnico	IRPF 2017 instalado.	CATEGORIA I	4	2018-04-20 15:43:34 (America/Sao_Paulo)	Não	
001735	JAVA	Instalado Java.	CATEGORIA I	66	2018-04-20 15:56:13 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001737	Toner Impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	16	2018-04-20 16:28:24 (America/Sao_Paulo)	Não	
001739	instalação de programa.	Instalado Sicalc.	CATEGORIA I	5	2018-04-20 17:28:58 (America/Sao_Paulo)	Não	
001742	token da certisign não acessa site da refeita fe	Instalado certificado digital.	CATEGORIA I	9	2018-04-20 17:54:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
001744	Estagiário não consegue efetuar login	Orientado como realizar o cadastro. Informado login e senha ao usuário.	CATEGORIA I	1871	2018-04-20 18:22:30 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001746	instalação program IRPF-2018	Foi feita a instalação do IRPF 2018.	CATEGORIA I	6	2018-04-20 19:38:49 (America/Sao_Paulo)	Não	
001747	Banco do Brasil	Módulo do Banco do Brasil atualizado.	CATEGORIA I	4	2018-04-23 08:42:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
001754	instalação módulo de segurança	Instalado módulo BRB.	CATEGORIA I	7	2018-04-23 11:52:49 (America/Sao_Paulo)	Não	
001765	Novo Estagiário	Configurado perfil do usuário.	CATEGORIA I	1352	2018-04-23 14:05:59 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%

Documento assinado digitalmente. Para verificar as assinaturas, acesse www.tc.df.gov.br/autenticidade e informe o código B A2F7BA6

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001768	Sem acesso ao sistema das catracas	Sistema de monitoramento está disponível.	CATEGORIA I	2460	2018-04-23 14:12:05 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
0001769	Instalação Adobe Creative Cloud	Realizado a instalação do pacote completo do Adobe Creative Cloud na máquina do usuário. Caso tenha que ser realizado a instalação em outro computador será aberto outro chamado.	CATEGORIA I	523	2018-04-23 14:21:04 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
0001772	sistema não funciona	Efetuada limpeza do histórico do navegador.	CATEGORIA I	20	2018-04-23 14:28:02 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001774	agente do TCDF- Drive	Realizada a instalação do cliente configurado do cliente. Também foi realizada a ativação do windows.	CATEGORIA I	28	2018-04-23 14:31:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001777	AGENTE TCDF DRIVE	Realizado a instalação do Owncloud.	CATEGORIA I	12	2018-04-23 14:37:50 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001778	Falha no cadastramento de documentos no eTCDF	Orientada no cadastro do documento.	CATEGORIA I	10	2018-04-23 14:38:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001779	instalação de programa	Instalado certificado digital. Atualizado Java.	CATEGORIA I	40	2018-04-23 14:48:28 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
0001781	eTCDF	Ao entrar em contato com o usuário ele informou que já	CATEGORIA I	5	2018-04-23 14:48:30 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001782	Agente TCDF Drive	Cliente Owncloud instalado em duas máquinas conforme	CATEGORIA I	18	2018-04-23 14:53:31 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001783	TCDF DRIVE - INSTALAÇÃO DE AGENTE DO TCDF	Realizada a instalação e configuração do cliente. Também foi realizada a ativação do sistema operacional.	CATEGORIA I	15	2018-04-23 14:57:24 (America/Sao_Paulo)	Não	
001784	compartilhamento de pasta no tcdf drive	Realizada orientação sobre compartilhamento de pasta	CATEGORIA I	20	2018-04-23 15:06:34 (America/Sao_Paulo)	Não	
001785	instalação do agente do TCDF drive	Cliente instalado.	CATEGORIA I	8	2018-04-23 15:08:27 (America/Sao_Paulo)	Não	
001786	instalação de software	Foi feita a instalação do own cloud na máquina.	CATEGORIA I	12	2018-04-23 15:10:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
001792	Mapeamento de unidade de rede e instalação	Perfil configurado conforme solicitado	CATEGORIA I	18	2018-04-23 15:53:19 (America/Sao_Paulo)	Não	
001795	SASP não está carregando os processos da Ses	Correções efetuadas e usuária orientada.	CATEGORIA I	70	2018-04-23 16:05:23 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001796	Computador está lento	Realizada manutenção corretiva.	CATEGORIA I	49	2018-04-23 16:15:13 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001798	Acesso ao SAS	Foram instalados os softwares a seguir: SAS	CATEGORIA I	43	2018-04-23 16:18:51 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001799	impressora	Impressora instalada no perfil do solicitante.	CATEGORIA I	2	2018-04-23 16:20:13 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001800	Instalação	Verificado que o programa já estava instalado no computador precisando apenas de atualização.	CATEGORIA I	5	2018-04-23 16:32:00 (America/Sao_Paulo)	Não	
001803	Permissão de Pastas na Unidade	Mapeada a pasta.	CATEGORIA I	580	2018-04-23 17:25:26 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
001806	Atualização do Adobe Creative Cloud	Atualizado do Adobe Creative Cloud.	CATEGORIA I	3	2018-04-23 17:38:30 (America/Sao_Paulo)	Não	
001807	Instalação do SAS	Instalado SAS.	CATEGORIA I	23	2018-04-23 18:04:10 (America/Sao_Paulo)	Não	
001812	jupiter	Reiniciado o explorer.exe e as pastas voltaram a funcionar.	CATEGORIA I	22	2018-04-24 10:24:34 (America/Sao_Paulo)	Não	
001815	INTRANET LENTA	Foi feito o contato com a usuária, mas o problema já havia sido resolvido.	CATEGORIA I	8	2018-04-24 11:02:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001816	Não tem acesso ao Resolve.	Correção em dado faltante no perfil do usuário William Carlos Rezende efetuada pela equipe TCDF. Usuário testou e atestou o acesso após procedimento.	CATEGORIA I	9	2018-04-24 13:06:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
001819	acesso	Foi feito um contato, mas o problema já havia sido solucionado.	CATEGORIA I	4	2018-04-24 14:08:32 (America/Sao_Paulo)	Não	
001822	Instalação de programa	PDFSam instalado nos dois equipamentos conforme solicitado.	CATEGORIA I	7	2018-04-24 14:14:11 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001824	Exclusão de assinante.	Orientada como retirar o assinante.	CATEGORIA I	885	2018-04-24 14:33:06 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001827	INSTALAÇÃO DO PROGRAMA INDESIGN	Solicitante pediu o cancelamento do chamado ao ser informado que o software em questão necessita de licença paga.	CATEGORIA I	4	2018-04-24 14:43:50 (America/Sao_Paulo)	Não	
001829	Programa do IR 2018	IRPF 2018 e Recetanet instalados.	CATEGORIA I	4	2018-04-24 15:15:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
001831	instalação de programa	Instalado modulo BB. Atualizado Google Chrome.	CATEGORIA I	4	2018-04-24 16:15:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
001835	nao consigo abrir as peças dos processos	Orientado como abrir o documento.	CATEGORIA I	3	2018-04-24 17:38:18 (America/Sao_Paulo)	Não	
001837	instalação os certificados do site do e-cac da	Realizado a instalação do certificado digital.	CATEGORIA I	13	2018-04-24 17:43:19 (America/Sao_Paulo)	Não	
001838	Autorização para envio de declaração de i	Concedido permissão para envio do arquivo.	CATEGORIA I	12	2018-04-24 17:51:01 (America/Sao_Paulo)	Não	
001840	Acesso a mesa virtual e-TCDF	Foi orientado ao usuário que a gestora local terá que habilitar a opção "escaninho (ACESSO_INSTITUCIONAL)" em "vincular perfil" no SIGA.	CATEGORIA I	27	2018-04-24 18:12:14 (America/Sao_Paulo)	Não	
001846	Toner	Toner substituído.	CATEGORIA I	5	2018-04-25 10:38:55 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001847	Troca de teclado	Foi feita a substituição do suporte do teclado.	CATEGORIA I	14	2018-04-25 11:18:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001850	Acesso ao Jupiter	Configurado o perfil. Instalado Mozilla.	CATEGORIA I	8	2018-04-25 11:45:49 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001853	service desk	Foi orientado a usuária que o gestor deve acessar o SIGA e habilitar as funções que a usuária efetuará no E-TCDF "vincular perfil".	CATEGORIA I	13	2018-04-25 12:39:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001854	Reinstalação do SAS	Removido a instalação da versão antiga do SAS e instal	CATEGORIA I	170	2018-04-25 12:48:08 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001855	Reinstalação do SAS Guide	Reinstalado e atualizado SAS.	CATEGORIA I	76	2018-04-25 13:06:14 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001856	Impressora	Instalada a impressora.	CATEGORIA I	7	2018-04-25 13:07:32 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001858	Atualização versão Guide SAS	Reinstalado e atualizado SAS.	CATEGORIA I	63	2018-04-25 13:21:07 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001860	atualização de software	Atualizado SAS.	CATEGORIA I	52	2018-04-25 13:31:30 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001865	impressora	Instalada a impressora.	CATEGORIA I	12	2018-04-25 13:51:39 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001869	atualizaçã	Reinstalado e atualizado SAS.	CATEGORIA I	51	2018-04-25 14:25:48 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
001870	INSTALA	NÃO foi preciso atualizar a versã	CATEGORIA I	4	2018-04-25 14:26:51 (America/Sao_Pa ulo)	Não	
001871	Atualizaçã	Realizada a atualizaçã	CATEGORIA I	12	2018-04-25 14:34:17 (America/Sao_Pa ulo)	Não	
001872	Instalaçã	Foi feita a instalaçã	CATEGORIA I	77	2018-04-25 14:41:54 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
001874	Instalaçã	Foi feita a instalaçã	CATEGORIA I	75	2018-04-25 14:45:29 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
001875	TCDF DRIVE	Foi feita a instalaçã	CATEGORIA I	74	2018-04-25 14:45:37 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
001876	instalaçã	Foi feita a instalaçã	CATEGORIA I	73	2018-04-25 14:46:08 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento
001878	Instalaçã	IRPF 2018 e Receitanet instalados conforme solicitado.	CATEGORIA I	5	2018-04-25 14:46:54 (America/Sao_Pa ulo)	Não	
001879	tcd	Foi feita a instalaçã	CATEGORIA I	70	2018-04-25 14:49:13 (America/Sao_Pa ulo)	Sim	Em atendimento

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001880	instalação do AGENTE	Foi feita a instalação do agente do TCDF-Drive na máquina	CATEGORIA I	67	2018-04-25 14:49:42 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001885	Licença de Aplicativo instalado.	Reinserida a chave MS Office.	CATEGORIA I	6	2018-04-25 15:16:57 (America/Sao_Paulo)	Não	
001887	instalação do meds system	Instalado Med System.	CATEGORIA I	6	2018-04-25 15:31:07 (America/Sao_Paulo)	Não	
001891	Instalação do Agente TCDF Drive nas máquinas	Foi feita a instalação do agente do TCDF-Drive nas 2 máquinas	CATEGORIA I	1	2018-04-25 16:12:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
001894	Instalar programa IRPF2018	Instalado: iTunes; IRPF 2018.	CATEGORIA I	15	2018-04-25 16:38:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
001913	Programa IRPF	Instalado de acordo.	CATEGORIA I	22	2018-04-26 10:33:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001914	TONER	Toner substituído.Magenta e Amarelo	CATEGORIA I	15	2018-04-26 10:43:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
001915	Instalação programa IRPF	Foi feita a instalação do IRPF2018.	CATEGORIA I	9	2018-04-26 11:53:14 (America/Sao_Paulo)	Não	
001920	Toner da impressora está acabando	Toner substituído.	CATEGORIA I	11	2018-04-26 13:08:19 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001922	INSTALAÇÃO	Instalado Owncloud.	CATEGORIA I	36	2018-04-26 13:20:08 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001923	Atualização do SAS Add-In para Microsoft Excel	Atualizado SAS.	CATEGORIA I	20	2018-04-26 13:33:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
001930	irpf 2018 - instalação programa	Verificado que o programa já estava instalado, colocado atalho na área de trabalho.	CATEGORIA I	3	2018-04-26 14:41:27 (America/Sao_Paulo)	Não	
001932	Assistente para Ativação	Reinserida a chave do MS Office.	CATEGORIA I	5	2018-04-26 14:49:53 (America/Sao_Paulo)	Não	
001934	baixar programa	Orientado ao usuário como enviar a declaração.	CATEGORIA I	6	2018-04-26 15:01:35 (America/Sao_Paulo)	Não	
001936	problema	Chamado resolvido pelo suporte.	CATEGORIA I	97	2018-04-26 15:44:34 (America/Sao_Paulo)	Não	Alteração de fila
001937	E-TCDF	Problema resolvido pela equipe de Desenvolvimento	CATEGORIA I	2	2018-04-26 15:54:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
001938	Erro 500 no envio do Despacho	Resolvido pela equipe de Desenvolvimento	CATEGORIA I	3	2018-04-26 15:56:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
001939	Itunes	Instalado iTunes.	CATEGORIA I	21	2018-04-26 15:58:05 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente. Para verificar a autenticidade acesse o endereço www.tc.df.gov.br e informe o código BA2F7BA6

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001941	ATUALIZA#ÃO DO JAVA	Java atualizado conforme solicitado.	CATEGORIA I	4	2018-04-26 16:26:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001943	Acesso ao SERPRO - Java	Reinstalado Java.	CATEGORIA I	18	2018-04-26 17:11:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001949	Instala#ÃO de Programas	Instalado Owncloud.	CATEGORIA I	5	2018-04-26 17:59:01 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001950	Instalar o Agente Desktop do TCDF-Drive	Instalado Owncloud.	CATEGORIA I	332	2018-04-26 18:04:29 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
0001955	Atualiza#ÃO do Java	Java atualizado conforme solicitado.	CATEGORIA I	372	2018-04-27 07:57:03 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
0001959	Java	Foi feita a instala#ÃO do java 121 que # compat#vel c	CATEGORIA I	14	2018-04-27 11:42:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001960	Instala#ÃO de software	Verificado que o IRPF2018 ja estava instalado, colocado atalho na area de trabalho. Instalado Modulo BRB.	CATEGORIA I	6	2018-04-27 11:51:32 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001963	Vers#o atual do Java	Atualizado Java.	CATEGORIA I	7	2018-04-27 13:06:49 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001964	Instalação de Programas	Usuário afirma não precisar mais do atendimento.	CATEGORIA I	4	2018-04-27 13:32:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001967	Atualização	Anti virus sendo instalado automaticamente. Plugin do banco em funcionamento normal.	CATEGORIA I	30	2018-04-27 13:50:43 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001971	Instalar o Agente do TCDF Drive	Foi feita a instalação do own cloud e reinstalado o driver	CATEGORIA I	21	2018-04-27 14:55:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001973	instalação do IRPF	IRPF2018 e Receitanet instalados.	CATEGORIA I	8	2018-04-27 15:02:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001974	Instalação de drive	Instalado certificado digital. Atualizado Java.	CATEGORIA I	41	2018-04-27 15:18:30 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001976	Troca do mouse	Foi feita a substituição do mouse.	CATEGORIA I	19	2018-04-27 15:39:38 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001979	e-tcdf não abre	Orientado a usuário solicitar os acesso ao E-tcdf para o ges	CATEGORIA I	23	2018-04-27 17:16:04 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001991	Instalação de versão atualizada de software	Instalado SketchUp 2018. Removido SketchUp 2017.	CATEGORIA I	121	2018-04-30 13:43:12 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
6001994	troca de toner da impressora	Toner substituído.	CATEGORIA I	15	2018-04-30 14:16:45 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001998	mouse	Mouse substituído por outro de mesmo modelo.	CATEGORIA I	11	2018-04-30 15:03:38 (America/Sao_Paulo)	Não	
002006	Mapear impressora	Atendido pelo técnico Tiago. ok	CATEGORIA I	10	2018-04-30 17:18:24 (America/Sao_Paulo)	Não	
002011	Programa para transmissão da declaração do	O IRPF instalado na máquina já está na versão mais atual. O IRPF 2018 já tem o receitanet embutido nele.	CATEGORIA I	8	2018-04-30 18:46:12 (America/Sao_Paulo)	Não	
		SLA acordado					
		>=75%					

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
000814	Abertura de garantia	Substituido o HD.	CATEGORIA II	9121	2018-03-15 14:07:35 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Garantia%%closed successful%%
000954	IMPRESSORA	Reparado problema via assistencia tecnica.	CATEGORIA II	7860	2018-03-20 16:18:23 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Garantia%%closed successful%%
001208	servidor não consegue logar!	Realizado o desbloqueio da conta referida.	CATEGORIA II	4	2018-04-02 15:08:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
001219	A impressora nao quer digitalizar	Configurada a digitalizaçãõ.	CATEGORIA II	14	2018-04-02 17:29:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001253	Substituí a máquina SESAP	Substituido o micro.	CATEGORIA II	14022	2018-04-03 15:46:42 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001255	Gravação de cd	Orientada na gravação do cd.	CATEGORIA II	14	2018-04-03 15:48:10	Não	
001284	Instalação de Computador	Solicitante cancelou a demanda informando que o usuário que utilizaria o equipamento não permanecerá no Tribunal.	CATEGORIA II	135	2018-04-04 13:25:04 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
001290	Senha bloqueada.	Realizado o desbloqueio da senha.	CATEGORIA II	2	2018-04-04 14:17:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
001291	Cadastrar conta de rede para estagiário	solicitante informou que o usuário em questão não permanecerá no Tribunal. Conta de rede criada será desativada.	CATEGORIA II	76	2018-04-04 14:20:56 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001292	Notebook	Foi feito o empréstimo e recolhimento do equipamento solicitado, e feito também o acompanhamento no evento.	CATEGORIA II	768	2018-04-04 14:23:35 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Garantia%%
001312	Cadastro na rede	Perfil configurado com sucesso.	CATEGORIA II	37	2018-04-05 13:39:50 (America/Sao_Paulo)	Não	
001320	Empréstimo de notebook	Não foi necessario. Ja havia conseguido outro para uso.	CATEGORIA II	29	2018-04-05 14:46:42 (America/Sao_Paulo)	Não	
001330	A impressora não quer digitalizar	Manutenção realizada pela garantia.	CATEGORIA II	5928	2018-04-05 17:01:42 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001335	desbloquear acesso	Realizado o desbloqueio da conta referida.	CATEGORIA II	3	2018-04-05 17:22:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
001354	login bloqueado	Realizado o desbloqueio da conta referida.	CATEGORIA II	1	2018-04-06 13:45:14 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001361	Criação de login para estagiário	Realizado a configuração do perfil da usuária.	CATEGORIA II	1528	2018-04-06 15:25:47 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
001364	Entrega de cabo VGA	Realizado a entrega do cabo vga de 5 metros.	CATEGORIA II	14	2018-04-06 15:52:13 (America/Sao_Paulo)	Não	
001373	senha bloqueado	Realizado desbloqueio de acordo.	CATEGORIA II	6	2018-04-09 09:51:46 (America/Sao_Paulo)	Não	
001376	URGENTE: Configuração de perfil em o	Perfil configurado conforme solicitado	CATEGORIA II	14	2018-04-09 11:32:33 (America/Sao_Paulo)	Não	
001400	Instalação de tela + projetor plenário	Equipamentos instalados e recolhidos ao final do evento.	CATEGORIA II	1094	2018-04-09 17:16:01 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001404	Manutenção máquina	Realizada manutenção corretiva.	CATEGORIA II	1067	2018-04-09 18:45:24 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001410	Substituição de máquina	Foi feita a substituição da máquina e feita a configuração de perfil do usuário.	CATEGORIA II	205	2018-04-10 11:29:16 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001417	Abertura de garantia	Manutenção realizada pela garantia.	CATEGORIA II	3813	2018-04-10 13:14:31 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001454	troca de senha de servidor.	Solicitante orientada sobre como alterar a senha.	CATEGORIA II	2	2018-04-12 08:20:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001463	Substituição de máquina	Remanejamento de computador. Foi feita a configuração de perfil e instalado o Adobe Cloud.	CATEGORIA II	50	2018-04-12 14:15:12 (America/Sao_Paulo)	Não	
001468	Estagiário não possui acesso ao Resolve	Informações faltantes adicionadas pela equipe TCDF. Usuário já pode acessar o Resolve.	CATEGORIA II	62	2018-04-12 14:52:03 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001471	Senha invalida	Realizado o desbloqueio da conta referida.	CATEGORIA II	7	2018-04-12 15:04:07 (America/Sao_Paulo)	Não	
001476	Mapear pasta e acessar RESOLVE	Perfil configurado conforme solicitado.	CATEGORIA II	16	2018-04-12 16:05:04 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001483	USUARIO BLOQUEADO	Realizado o desbloqueio da senha	CATEGORIA II	2	2018-04-12 17:00:32 (America/Sao_Paulo)	Não	
001504	Substituição de impressora	Foi trocada de acordo. Pode ser liberado o ip da antiga. A nova impressora conectada através de cabo USB	CATEGORIA II	53	2018-04-13 14:02:35 (America/Sao_Paulo)	Não	
001541	Liberação de Login Estagiário	pc-40279 foi verificado problemas no equipamento e o mesmo foi substituído. Realizado a troca do computador e a	CATEGORIA II	823	2018-04-16 14:13:55 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001563	Realocação de monitor e CPU	Remanejamento de computador.	CATEGORIA II	26	2018-04-16 17:27:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
001582	Nova Conta de Rede - Estagiário	Perfil configurado.	CATEGORIA II	87	2018-04-17 13:44:22 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001587	Novo computador	Instalado o computador. Configurado perfil.	CATEGORIA II	3084	2018-04-17 14:15:14 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001592	Remanejamento	Realizado o remanejamento de 2 computadores no setor.	CATEGORIA II	1	2018-04-17 14:59:31 (America/Sao_Paulo)	Não	
001595	pasta	Pasta localizada e disponibilizada conforme solicitado.	CATEGORIA II	6	2018-04-17 15:19:54 (America/Sao_Paulo)	Não	
001622	Abertura de garantia	Atendido pela garantia.	CATEGORIA II	3704	2018-04-18 13:43:20 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Garantia%%
001625	ativação do windows	Não temos licenças válidas para ativação. No caso deverá ser formatado para versão Home.	CATEGORIA II	2340	2018-04-18 14:08:54 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001627	login na rede	Verificado que o computador perdeu a relação de confiança com a rede.	CATEGORIA II	23	2018-04-18 14:25:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
001673	internet	Realizada manutenção corretiva.	CATEGORIA II	2915	2018-04-19 13:53:39 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001676	esqueceu a senha	Realizado reset de senha. ok	CATEGORIA II	4	2018-04-19 14:37:56 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001710	Senha ESCON	Setor SCAD, responsável pelo sistema em questão, informou que houve problema para acesso pela manhã, mas já está normalizado agora. Solicitante orientada a entrar em contato com o setor, no ramal 873, caso haja problema novamente.	CATEGORIA II	129	2018-04-20 11:48:03 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001736	Configurar a impressora!	Configurado a impressora para papel reciclado.	CATEGORIA II	3	2018-04-20 16:11:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
001738	A impressora não está acessando a rede	Configurado a digitalização.	CATEGORIA II	2003	2018-04-20 16:36:08 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Garantia%%
001757	Substituição de computador	Foi feita a troca do computador e configurado o perfil do usuário.	CATEGORIA II	175	2018-04-23 12:16:29 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001759	Substituição de máquina	Chamado sendo tratado pela demanda 06001757. A A	CATEGORIA II	4	2018-04-23 12:53:03 (America/Sao_Paulo)	Não	
001791	cadastro de servidor novo	Conta de rede criada.	CATEGORIA II	43	2018-04-23 15:42:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
001809	Substituição de máquina	Foi feita a substituição da máquina, configurado o perfil da usuária e feita a instalação do SIGRH e módulo de segurança do BB.	CATEGORIA II	591	2018-04-23 19:03:12 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001821	Desbloquear senha	Realizado o desbloqueio da conta referida.	CATEGORIA II	1	2018-04-24 14:11:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001834	GOSTARIA DE VERIFICASSEM AS CONFIGURACOES	Realizada manutenção corretiva.	CATEGORIA II	28	2018-04-24 17:07:39 (America/Sao_Paulo)	Não	
001863	instalação de software	Instalado o terminal truster do santander e reinstalado o firefox. ok	CATEGORIA II	51	2018-04-25 13:49:30 (America/Sao_Paulo)	Não	
001867	cadastro de rede	Realizado a configuração do perfil	CATEGORIA II	133	2018-04-25 14:12:24 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001886	não digitaliza o documento	Configurada a digitalização.	CATEGORIA II	5	2018-04-25 15:20:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
001909	Computador com erro no login	Realizado o desbloqueio da senha	CATEGORIA II	3	2018-04-25 18:33:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
001919	Substituição de computador	Substituídos os micros 34304 e 34399.	CATEGORIA II	1703	2018-04-26 13:06:10 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001929	instalar programa	Foi instalado de acordo com o pedido.	CATEGORIA II	15	2018-04-26 14:33:00 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001962	Computador travou ao ligar	inicialização O computador ficará em observação até o final do dia para verificar se o problema foi solucionado.	CATEGORIA II	378	2018-04-27 12:41:03 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001992	Telão	Foi feita o empréstimo e devolução do equipamento.	CATEGORIA II	257	2018-04-30 14:08:24 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento Aguardando Cliente
	SLA acordado	SLA apurada (sem considerar as justificativas)	SLA apurada (considerando as justificativas)				
	>=75%	96,72%					

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001171	maquina sem funcionamento	Atendido no chamado 06001813. Â	CATEGORIA III	34856	14:40:42 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
0001066	ligar impressora	Verificado que a impressora foi ligado no 220. Feito o reparo pela equipe de manutenÃ§Ã£o.	CATEGORIA III	12468	2018-03-23 17:43:46 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando ManutenÃ§Ã£o%%closed successful%%
0001092	Sistema Serpro	Verificado problema no sistema Serpro.	CATEGORIA III	3923	15:02:34 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Suporte Externo%%Em andamento%%
0001116	Problema no sistema	Trocada instalada e testada. ok	CATEGORIA III	3067	10:41:27 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
0001162	O pc nÃ£o estÃ¡ reconhecendo uma das duas telas	garantia (vide formulÃ¡rio em anexo) devido Ã problema de ativaÃ§Ã£o do Windows. Foi recolhido, formatado e devolvido	CATEGORIA III	8448	13:46:35 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Garantia%%Aguardando Cliente%%
0001165	Impressora	Reparado problema via assistencia tecnica.	CATEGORIA III	3303	14:25:04 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Garantia%%closed successful%%
0001192	JÃ¡piter	Resolvido pela equipe TCDF.	CATEGORIA III	1982	16:01:53 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
0001204	configuraÃ§Ã£o Bluetooth	Drivers do bluetooth atualizados.	CATEGORIA III	6	08:40:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001205	ativar bluetooth	Dispositivo bloqueado por polÃtica de rede.	CATEGORIA III	12	09:10:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001206	jupter (prontuario odontolÃ³gico) nao abre	Reiniciado o micro.	CATEGORIA III	5	14:34:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001207	NÃ£o consigo logar	Reiniciado o equipamento e o problema foi resolvido.	CATEGORIA III	16	14:39:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001222	IMPRESSORA	impressora para selecionar bandeja automÃ¡tica na impressÃ£o.	CATEGORIA III	27	17:51:58 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001224	Configuração do telefone	Orientada a entrar em contato com o setor de manuten	CATEGORIA III	1	18:33:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
001225	Sem rede	serviços, que estão passando por manutenção.	CATEGORIA III	1	08:48:06 (America/Sao_Paulo)	Não	
001226	sem internet	encontrava normal. Também foi testado plugin do Banco do Brasil. OK	CATEGORIA III	19	09:46:55 (America/Sao_Paulo)	Não	
001227	word não funciona devidamente	Realizado backup dos arquivos. Refeito o perfil.	CATEGORIA III	168	10:10:36 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%Em andamento%%
001230	Informatica	reinicialização, e orientado a usuária como utilizar a segunda tela do PC.	CATEGORIA III	19	11:20:46 (America/Sao_Paulo)	Não	
001233	Computador sem acesso	Usuária informa que o serviço já voltou a funcionar.	CATEGORIA III	3	12:04:10 (America/Sao_Paulo)	Não	
001236	O equipamento não liga	Verificado problema no cabo de energia, resolvido.	CATEGORIA III	6	13:26:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
001240	ACESSO INTERNET E INTRANET	Voltou a funcionar. Resolvido pela equipe TCDF	CATEGORIA III	219	13:40:54 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
001242	troca de senha	Verificado problema na abertura do arquivo, resolvido. Atualizado Mozilla.	CATEGORIA III	7	13:58:58 (America/Sao_Paulo)	Não	
001243	Acompanhamento de Sessão Plenaria	Realizado acompanhamento da sessão plenária.	CATEGORIA III	180	14:00:44 (America/Sao_Paulo)	Não	Sessão Plenaria
001250	Computador	Realizado a limpeza dos contatos da placa de vídeo e da	CATEGORIA III	33	15:21:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
001251	impressora	Verificado que a bandeja estava desajustada, resolvido.	CATEGORIA III	18	15:29:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001275	Máquina não funciona	senha de BIOS. Sem motivo aparente depois de algumas reinicializações e várias inserções de senha de	CATEGORIA III	37	09:10:51 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente para verificar as assinaturas. Acesse o www.tce.br/fovdbr/identificando e informe o código BA257BA6

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001276	Computador não liga	Equipamento foi reiniciado e voltou a apresentar imagem	CATEGORIA III	11	09:29:54 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001288	falha	intermitencia da intranet. Foi realizada a atualização das diretivas de rede e usuario e configuração de	CATEGORIA III	64	14:03:18 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001299	Manutenção	limpeza de disco devido a lentidão extrema na estação 40676.	CATEGORIA III	8	15:05:38 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001300	Impressora não está imprimindo.	reconfigurar tipo de papel usado para reciclado. Impressora ok	CATEGORIA III	644	15:34:57 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
0001301	Impressora com problema	Sendo atendido no chamado 06001300.	CATEGORIA III	9	15:38:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001302	Falha no acesso à intranet]	Resolvido pela equipe TCDF.	CATEGORIA III	472	16:16:59 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
0001303	Impressora Emperrada	impressora que obstruindo a impressão.	CATEGORIA III	17	17:08:11 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001306	computador não liga	a apresentar imagem depois disto.	CATEGORIA III	12	09:29:03 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001311	Computador sem acesso à rede.	falha no conector de rede, mal contato. resolvido ok	CATEGORIA III	22	13:30:15 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001314	Novo acesso	Verificado problema de energia, resolvido. Configurado perfil.	CATEGORIA III	153	13:50:24 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
0001315	Acompanhamento Sessão Plenária	Acompanhamento sessão plenária.	CATEGORIA III	144	14:04:26 (America/Sao_Paulo)	Não	Sessão Plenaria
0001324	Plenário ao Vivo	link estava fora. foi corrigido. ok	CATEGORIA III	12	15:18:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001334	Abrir HD	Foi desativado o antivírus e reiniciada a máquina.	CATEGORIA III	1655	17:21:01 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Agendado%%

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001336	botão de ligar/desligar	equipamento , realizado a limpeza dos arquivos temporários.	CATEGORIA III	27	17:27:42 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001340	Não consigo imprimir	Foi reiniciado o spooler de impressão.	CATEGORIA III	5	18:06:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001346	gravação em cd	Foi feita a gravação dos arquivos no dvd do usuário.	CATEGORIA III	15	19:22:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001347	Monitor principal não liga. (RECORRENTE)	Foi feita a substituição do cabo HDMI.	CATEGORIA III	53	09:24:33 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001351	Problema em imprimir	Realizado a configuração da impressora no computador.	CATEGORIA III	173	12:39:39 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
6001356	falha no word - recuperação de dados	O arquivo foi editado e o problema foi solucionado.	CATEGORIA III	13	14:08:42 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001357	Maquina com problemas para logar no Dominio	Inserido novamente o computador no dominio.	CATEGORIA III	58	14:11:11 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001359	sistema de patrimonio	sucesso no procedimento. Não retornou.	CATEGORIA III	559	14:49:33 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
6001367	Desligou a tela sozinho	Falha desconhecida do sistema operacional. ao reinicializar voltou a funcionar.	CATEGORIA III	16	16:56:19 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001374	não esta abrindo o sistema jupiter	Voltou a funcionar. Resolvido.	CATEGORIA III	6	10:59:55 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001377	Impressora sem funcionamento.	reconfigurada abertura de documentos PDF para o ADOBE Reader. ok	CATEGORIA III	11	11:40:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001380	Instalação de software	Usuário solicitou o encerramento do chamado.	CATEGORIA III	121	13:45:06 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
6001384	Computador	telefonia, orientado a usuária entrar em contato com o Orlando.	CATEGORIA III	30	14:40:11 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente para verificar as assinaturas acesse www.wv.gov.itf.gov.br autentique e informe o doc B42F7BA6

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001385	SAS Atualizaçã	solucionar o problema por aqui.	CATEGORIA III	4394	14:41:21 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%closed successful%%
0001389	Impossibilidade de acesso da intranet no firefox	Refeita a configuraçã de página inicial no Mozilla	CATEGORIA III	9	15:28:03 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001390	Telefone inoperante	Sem intervençã. Fora do escopo do suporte.	CATEGORIA III	6	15:43:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001391	word não conseguiu salvar	Foi reiniciada a máquina e feita a limpeza dos arquivos	CATEGORIA III	15	15:45:04 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001395	CONFIGURAçã DE AUDIO	estã no volume máximo. Caso o usuário ache que o áudio está baixo, foi orientado a utilizar um fone	CATEGORIA III	8	16:13:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001396	Acessor Rodrigo sem acesso à Internet/Intranet	atualizaçã do mozilla firefox, google chrome, java, foi inserido o sufixo DNS, feita a limpeza dos arquivos temporários e reiniciada a máquina.	CATEGORIA III	112	2018-04-09 16:23:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001414	Monitor	aplicativos de inicializaçã do sistema, e reconectado o cabo VGA.	CATEGORIA III	722	12:49:46 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
0001415	sistema muito lento	Sistema estava fora do ar, resolvido pela equipe de Des	CATEGORIA III	622	12:50:59 (America/Sao_Paulo)	Não	Atendido pela equipe tcdf
0001416	TROCA DO DRIVE DE LEITURA DE DVD/CD	Trocado a gravadora pela garantia do equipamento.	CATEGORIA III	4179	13:00:18 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
0001418	google update	Efetuada atualizaçães do Google Update e Java.	CATEGORIA III	9	13:23:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001428	Desbloqueio	Foi desativado o antivã-rus e reiniciada a máquina.	CATEGORIA III	154	15:30:49 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
0001431	PC não liga	realizado a configuraçã do sistema de telefonia pelo Orlando da Seman	CATEGORIA III	51	17:02:28 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente para verificar as assinaturas. Acesse o www.tce.go.gov.br para verificar a autenticidade e integridade do documento. BA25 BAA6

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
0001437	Computador não liga	Verificado que o cabo de força estava desconectado, r	CATEGORIA III	8	13:33:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001443	computador não liga	Verificado problema na tomada eletrica, resolvido.	CATEGORIA III	2094	14:51:41 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
0001456	Impressora	Orientada reiniciar a impressora.	CATEGORIA III	4	10:04:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001461	Computador não liga	fixa o da tomada de forma correta não houve mais problema. OK	CATEGORIA III	24	13:58:13 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001462	Acompanhamento da Sessão Plenária	Acompanhamento da Sessão Plenária.	CATEGORIA III	227	14:01:22 (America/Sao_Paulo)	Não	Sessão Plenaria
0001465	Computar lento	Tambem foram instalado os seguintes softwares	CATEGORIA III	4921	14:22:09 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
0001467	Impressora não está imprimindo	Realizado a limpeza de res- duos da impressora.	CATEGORIA III	22	14:46:27 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001469	problema no word	estavam impedindo o bom funcionamento do Word. Com relação ao problema no acesso ao Resolve, foi	CATEGORIA III	15	14:57:11 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001473	Não consigo imprimir	imprimir papel reciclável, e a impressora hp foi reiniciada e reiniciado o serviço de spooler da máquina	CATEGORIA III	24	15:29:08 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001482	Não consigo abrir arquivos do word direto da rede	Refeito perfil e restaurado backup. Voltou a funcionar no	CATEGORIA III	670	16:47:47 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
0001494	Impressor	Arquivo travando fila de impressão.	CATEGORIA III	14	11:04:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
0001495	Word travando	máquina, inserida a chave do office, configura os serviços de inicialização do sistema, e foi reiniciada a	CATEGORIA III	1196	11:10:54 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
6001497	Conserto de impressora.	Realizado a limpeza de res- duos da impressora.	CATEGORIA III	37	11:47:53 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001499	Internet fora do ar	Solicitante informado, testou e atestou.	CATEGORIA III	16	13:00:34 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001500	Internet inacessível	Resolvido pela equipe TCDF.	CATEGORIA III	3	13:12:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001501	Computador não liga	orientado a aguardar o término da atualização para poder utilizar o equipamento.	CATEGORIA III	7	13:38:58 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001503	Reparo de porta com defeito	Favor entrar em contato com equipe de Manutenção	CATEGORIA III	2	14:00:22 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001505	Digitalização	Realizado a limpeza de resduos da impressora.	CATEGORIA III	43	14:44:35 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001507	computador não funciona adequadamente	máquina, configurado os serviços de inicialização do sistema, e reiniciada a máquina. Após a máquina	CATEGORIA III	177	14:45:45 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
6001509	Disponibilização de notebook	Equipamento devolvido às 16:05 h. Chamado encerrado	CATEGORIA III	72	14:55:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001510	PC travando	foi efetuada a configuração de perfil e esta pronta para uso.	CATEGORIA III	1420	15:18:15 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Cliente%%Em andamento%%
6001515	Gravadora de DVD	Precisava ejetar o cd via gerenciador no windows explorer.	CATEGORIA III	22	16:33:08 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001521	pen drive que não é reconhecido	Verificado problema no pen drive, não reconhece no computador	CATEGORIA III	43	10:00:57 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001523	conectar	Verificado que o cabo de rede estava desconectado, resolvido	CATEGORIA III	7	10:21:34 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001527	monitor	Realizado a configuração do monitor.	CATEGORIA III	8	10:51:38 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001529	Word	Foi reiniciada a máquina e reinstalado o office.	CATEGORIA III	77	12:50:52 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001530	Login em Máquina	Colocado novamente o computador no domínio.	CATEGORIA III	3	12:51:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001534	Resgatar informações perdidas nesse pc.	Falha momentânea. Carregou perfil temporário. Ao re	CATEGORIA III	8	13:35:46 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001537	monitor perdeu o colorido	Orientado a pressionar as teclas CTRL+windows+C, reso	CATEGORIA III	14	13:44:58 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001538	IMAGEM RUIM DO MONITOR	Cabo VGA substituído.	CATEGORIA III	34	13:52:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001544	Monitor do PABX	Verificado que o cabo estava conectado incorretamente	CATEGORIA III	1	14:23:19 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001546	impressora presidente, está prendendo o papel	enrolado e mantido o sensor da bandeja de saída levantado levando a parar de imprimir. A Impressora esta	CATEGORIA III	165	14:54:31 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
6001553	Estagiário da SEAD sem conexão com a internet	Enquanto era feito o atendimento ao usuário, a internet	CATEGORIA III	14	16:13:14 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001558	impressora trava no meio da impressão	Voltou a funcionar normalmente. Ficou em observação	CATEGORIA III	47	16:48:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001562	Não abre arquivo tipo imagem	Associado o arquivo ao aplicativo Fotos, como padrão.	CATEGORIA III	3	17:22:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001569	monitor funciona de forma irregular	Trocado cabo HDMI	CATEGORIA III	2	10:13:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001571	Instalação do SAS Miner	certo a reinstalação do SAS. Reinstalado também java	CATEGORIA III	1161	10:15:29 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
6001574	Computador não liga.	Solicitação está sendo atendida na demanda 06001510.	CATEGORIA III	18	11:55:26 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001575	Impressoras	feita conexão com as impressoras novamente.	CATEGORIA III	113	12:39:02 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente para verificar as assinaturas. Necessário acesso a www.tceba.gov.br para autenticação e informações. BA25/BAB6

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001577	Remanejamento de impressora	Sendo atendido no chamado 06001517.	CATEGORIA III	7	13:29:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
001584	NÃO ESTÁ SALVANDO	Mapeamento refeito.	CATEGORIA III	12	13:49:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
001589	O computador não quer ligar	o fim da atualização para poder utilizar o equipamento.	CATEGORIA III	11	14:16:18 (America/Sao_Paulo)	Não	
001593	Revisão nas impressoras do Gab	Realizada manutenção. OK	CATEGORIA III	2178	15:16:22 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Garantia%%
001599	Pop-up na tela do computador.	impedir o envio de notificações na área de trabalho.	CATEGORIA III	9	16:12:06 (America/Sao_Paulo)	Não	
001601	Computador sem acesso à internet desde ontem	Jose Antonio corrigiu a porta de conexão plugando	CATEGORIA III	65	16:25:59 (America/Sao_Paulo)	Não	
001606	Pop-up na tela do computador.	Desabilitado as notificações nos navegadores.	CATEGORIA III	355	17:28:59 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001608	Problema para abrir word	Reiniciado o micro. Reinserida a chave de ativação do MS Office.	CATEGORIA III	259	18:33:43 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001612	Não esta abrindo as imagens em JPG	Foi feita a instalação do visualizador do windows 7 na	CATEGORIA III	25	18:45:46 (America/Sao_Paulo)	Não	
001620	Computador com problemas	Verificado que o micro estava travado, reiniciado.	CATEGORIA III	16	13:13:37 (America/Sao_Paulo)	Não	
001624	Acesso ao SIGGo	Reinstalado o Siggo na máquina do usuário.	CATEGORIA III	10	14:08:03 (America/Sao_Paulo)	Não	
001630	o sistema jupiter não esta funcionando	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários e reiniciado	CATEGORIA III	20	14:32:30 (America/Sao_Paulo)	Não	
001631	impressora	Verificado que a impressora estava travada, resolvido.	CATEGORIA III	30	14:44:24 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001636	lembretes	Instalado novamente as notas autoadesivas.	CATEGORIA III	9	15:26:02 (America/Sao_Paulo)	Não	
001640	acesso a intranet	Orientado aos usuário como acessar a intranet nos nav	CATEGORIA III	8	15:52:12 (America/Sao_Paulo)	Não	
001643	Documento não abre para edição	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários.	CATEGORIA III	7	16:19:06 (America/Sao_Paulo)	Não	
001647	Não abre arquivo de audio.	Associado o arquivo ao programa padrão.	CATEGORIA III	5	16:45:17 (America/Sao_Paulo)	Não	
001655	Configuração PC	Efetuado o mapeamento da pasta do setor e instalação	CATEGORIA III	5	09:32:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
001657	instalar intranet	o sufixo dns, apagadas as pastas do firefox no disco C e reinstalado o navegador, foi feita a	CATEGORIA III	38	11:18:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
001664	erro conexão com banco de dados	momentâneo no acesso à Intranet. Orientado a aguardar da normalização.	CATEGORIA III	4	12:55:39 (America/Sao_Paulo)	Não	
001665	impressora offline	Problema no ponto de rede. Equipe da manutenção	CATEGORIA III	4	13:06:14 (America/Sao_Paulo)	Não	
001671	Máquina não liga	Instalado: MS Office; Adobe Reader;	CATEGORIA III	137	13:48:03 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001672	Acompanhamento de Sessão Plenária	Realizado Acompanhamento da sessão plenária.	CATEGORIA III	249	13:47:48 (America/Sao_Paulo)	Não	Sessão Plenária
001674	problema	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários e reinstala	CATEGORIA III	24	13:53:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
001693	Toner para Impressora	Verificado que o toner esta com 5 %.	CATEGORIA III	664	16:15:57 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%Em andamento%%
6001694	Impressoras não estão funcionando	equipe TCDF. Solicitante informada.	CATEGORIA III	17	16:19:48 (America/Sao_Paulo)	Não	

Documento assinado digitalmente para verificar as assinaturas. Acesse o www.tce.br ou www.tce.br/intranet para obter o certificado e informe o código BA25TBA6

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001696	Sem conseguir imprimir documento	equipe TCDF. Solicitante informou que conseguiu imprimir.	CATEGORIA III	10	16:27:13 (America/Sao_Paulo)	Não	
001697	reiniciei o computador e ele não volta mais pra	perfil do usuário e feita a instalação do Adobe Reader, Adobe flash player, symantec, microsoft office,	CATEGORIA III	84	16:32:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
001701	problema no computador	Realizado limpeza dos contatos da placa de video e da m	CATEGORIA III	51	17:30:00 (America/Sao_Paulo)	Não	
001703	instalar Internet banking do brb e da caixa	da caixa, foram apresentados alguns problemas que impediam a instalação. Nesse caso foi feita limpeza dos	CATEGORIA III	57	18:45:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
001707	maquina não liga	Não logava e foi necessário reinicia-la algumas vezes. Parece que normalizou. Porem a correção completa	CATEGORIA III	141	09:29:46 (America/Sao_Paulo)	Sim	Em atendimento
001714	Problemas na rede	.Solicitante informou que o equipamento voltou a funcionar normalmente.	CATEGORIA III	68	13:10:53 (America/Sao_Paulo)	Não	
001716	problemas na Área de trabalho	Reiniciado computador. Atualizado Windows.	CATEGORIA III	97	13:26:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
001718	não acesso à Intranet	Acesso normalizado.	CATEGORIA III	23	14:08:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001721	Suporte / internet / intranet /trocha de cartucho	liberação de cache do DNS, atualizada a política de rede e feita a configuração de proxy. A intranet está	CATEGORIA III	46	14:23:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
001731	NÃO ESTÁ FUNCIONADO !	Atualizado Windows.	CATEGORIA III	19	15:35:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
001732	Certisign certificados	Realizado a instalação do certificado digital.	CATEGORIA III	34	15:36:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001733	PC TRAVANDO	Efetuada manutenção corretiva no equipamento.	CATEGORIA III	3766	15:40:36 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
6001740	Computador sem nenhuma conexão	Verificado problema no ponto de rede, resolvido.	CATEGORIA III	665	17:35:19 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Manutenção%%

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001818	Mau funcionamento do windows	Instalação do novo Antivírus a situação foi normalizada.	CATEGORIA III	2	13:15:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
001825	Computador sem som em alguns aplicativos	configuração de som. Solicitante testou e atestou.	CATEGORIA III	3	14:34:50 (America/Sao_Paulo)	Não	
001826	Computadores com problemas de rede	da instabilidade da Intranet. Orientado a aguardar a normalização do acesso.	CATEGORIA III	4	14:37:16 (America/Sao_Paulo)	Não	
001832	Tirar barra de visualização	Foi desabilitado o painel de visualização do explorer.	CATEGORIA III	2	16:30:09 (America/Sao_Paulo)	Não	
001833	Preciso de um técnico	Foi feito um contato, mas a usuária já havia conseguido.	CATEGORIA III	5	16:41:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
001836	não esta funcionando o jupiter, mouse,	Realizada manutenção corretiva.	CATEGORIA III	55	17:42:54 (America/Sao_Paulo)	Não	
001842	problema	Adicionado exceção do certificado do site.	CATEGORIA III	2	18:36:29 (America/Sao_Paulo)	Não	
001843	Impressora offline	Problema já foi resolvido pela equipe TCDF.	CATEGORIA III	6	18:40:54 (America/Sao_Paulo)	Não	
001844	assistência técnica	Equipamento estava com dois Antivírus instalado. Ant	CATEGORIA III	61	09:36:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
001845	não loga	troca de maquina no 1813	CATEGORIA III	35	09:46:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
001848	Erro em arquivo salvo na rede	Resolvido pela equipe TCDF infra-estrutura.	CATEGORIA III	222	11:26:01 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Aguardando Equipe TCDF%%Em andamento%%
001851	Impressora sem funcionar	reconectada a impressora samsung em duas máquinas.	CATEGORIA III	22	12:06:30 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001857	Problema na impressora.	Impressora reinstalada no perfil da solicitante.	CATEGORIA III	8	13:19:39 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001859	impressora	Reinstalado o driver de impressãO da mesma. ok	CATEGORIA III	21	13:28:08 (America/Sao_Paulo)	Não	
001866	COMPUTADOR	temporãrios. A mãquina estava lenta para reiniciar e por esse motivo foi forãsado o desligamento e	CATEGORIA III	31	14:01:45 (America/Sao_Paulo)	Não	
001882	Internet.	disto o acesso ã internet foi normalizado.	CATEGORIA III	8	14:55:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
001884	Monitor nãO liga	Realizada organizaãO pela manutenãO. OK	CATEGORIA III	32	15:12:56 (America/Sao_Paulo)	Não	
001888	ajuda para reproduzir um CD	nos ã permitido dar apoio objetos de pessoal privado particular.	CATEGORIA III	23	15:41:44 (America/Sao_Paulo)	Não	
001889	Computador	Verificado mau contato na tomada.	CATEGORIA III	21	15:49:12 (America/Sao_Paulo)	Não	
001890	ManutenãO Impressora	Orientado a abrir e fechar a tampa da impressora.	CATEGORIA III	9	16:10:57 (America/Sao_Paulo)	Não	
001892	impressora	impressãO nãO apresentou problema. O problema persistiu e a impressora foi instalada atravãs do cd de	CATEGORIA III	964	16:20:47 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%
001897	Computador travando	arquivos temporãrios e desfragmentado.	CATEGORIA III	10	17:02:30 (America/Sao_Paulo)	Não	
001900	Colocar impressora como padrãO	Removida as impressoras e definida uma como padrãO	CATEGORIA III	8	17:14:02 (America/Sao_Paulo)	Não	
001902	Impressoras com problemas	impressora e o problema foi resolvido.	CATEGORIA III	800	17:22:06 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
001910	ARQUIVOS PDF.	secundãrio que estava desligado.	CATEGORIA III	0	07:55:44 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001916	Mãquina da Dra Claudia travando	travamentos. apãs algumas reinicializaãOes melhorou um pouco mas o medsystem continua apresentando	CATEGORIA III	1044	11:58:03 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Cliente%%

Chamado#	Título	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
6001917	e-TCDF Edição de Ata	máquina, limpeza de cache dos navegadores e desativados alguns serviços de inicialização do sistema. Apã's	CATEGORIA III	34	12:01:20 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001924	naõ consigo imprimir	Falha no driver de impressão. Foi reinstalado. OK	CATEGORIA III	20	13:42:06 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001927	Acompanhamento de sessão plenária.	Acompanhamento da sessão plenária.	CATEGORIA III	317	14:01:59 (America/Sao_Paulo)	Não	Sessão Plenaria
6001933	configuração de impressora	trocado o toner e realizado as configurações no computador.	CATEGORIA III	95	14:54:41 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001935	Problemas no Windows Explorer	janela estava aberta nele, resolvido.	CATEGORIA III	3	15:40:00 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001942	Problema ao acessar intranet	digitar a senha em caixa alta conseguiu acessar a intranet.	CATEGORIA III	6	16:31:53 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001946	PC não tem acesso a internet	Verificado problema no ponto de rede, resolvido.	CATEGORIA III	31	17:34:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001947	falha da maquina	nenhum problema, caso aconteça novamente será aberto novo chamado.	CATEGORIA III	1344	17:54:39 (America/Sao_Paulo)	Não	%%Em andamento%%Aguardando Equipe TCDF%%
6001954	TCDF-Drive não atualiza	posteriormente compartilhou novamente a pasta com os usuários.	CATEGORIA III	23	18:55:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001961	internet - conexão não particular	Foi feita a permissão no navegador para acessar o site.	CATEGORIA III	7	11:55:43 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001965	E-TCDF	que o problema relatado já havia sido resolvido.	CATEGORIA III	2	13:45:49 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001966	E-TCDF	Não apresentou problema durante o atendimento.	CATEGORIA III	3	13:46:36 (America/Sao_Paulo)	Não	
6001968	acesso lento às páginas da intra e da internet	reinstalado o firefox, inserido o sufixo DNS, feita a liberação de cache do DNS e atualizada a política de	CATEGORIA III	33	14:27:25 (America/Sao_Paulo)	Não	

Chamado#	Titulo	Solução	SLA	Tempo de solução em minutos	Início atendimento	SLA violou?	Observação
001970	Computador travando	Removido o vírus da Symantec e o problema foi resolvido.	CATEGORIA III	215	14:39:58 (America/Sao_Paulo)	Não	Em andamento - Aguardando Equipe TCDF
001978	Máquina; não liga.	desabilitados alguns serviços de inicialização e uma configuração de registro para diminuir o disco que	CATEGORIA III	114	17:02:51 (America/Sao_Paulo)	Não	
001981	a impressora não esta funcionando na digitalização	Alterada as configurações de digitalização.	CATEGORIA III	37	17:29:48 (America/Sao_Paulo)	Não	
001987	PC não liga	Testes efetuados mostraram o problema que foi devidamente resolvido.	CATEGORIA III	71	08:04:29 (America/Sao_Paulo)	Não	
001988	envio imposto renda	Solicitado liberar acesso do programa IRPF, Acesso concedido	CATEGORIA III	4	11:35:10 (America/Sao_Paulo)	Não	
001989	Internet não abre e/ou lenta	Foi feita a configuração de proxy no navegador.	CATEGORIA III	8	12:05:44 (America/Sao_Paulo)	Não	
001993	o Agente TCDF Drive não está ativo.	Solicitante orientada a forçar a sincronização através do	CATEGORIA III	28	14:12:40 (America/Sao_Paulo)	Não	
001997	Solicito a instalação do programa IRPF 2014 - e	juntamente com a atualização do receitanet	CATEGORIA III	49	14:46:25 (America/Sao_Paulo)	Não	
002002	Pasta seorc	Não apresentou problema durante o atendimento.	CATEGORIA III	5	16:17:21 (America/Sao_Paulo)	Não	
002005	sem conexão com a internet	Problema de ponto de rede resolvido pela equipe de manutenção	CATEGORIA III	28	17:15:23 (America/Sao_Paulo)	Não	
002010	Transmissão de IRPF	Foi feito um contato, mas o problema já havia sido solucionado	CATEGORIA III	6	18:37:13 (America/Sao_Paulo)	Não	
SLA acordado		SLA apurada (sem considerar as justificativas)	(considerando as				
≥95%		99,00%	100%				