

# Nível de Serviço

## Intelit – TCDF

**Setembro/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

<b>Item</b>	<b>Descrição da infração</b>	<b>Pontuação Por Infração</b>	<b>Pontuação Atingida</b>	<b>Obrigação Contratual Correspondente</b>
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
<b>Item</b>	<b>Descrição da infração</b>	<b>Pontuação Por Infração</b>	<b>Pontuação Atingida</b>	<b>Obrigação Contratual Correspondente</b>
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	
12	Multa correspondente a 2% do valor da fatura mensal.
16	Multa correspondente a 3% do valor da fatura mensal.
≥ 20	
	Multa correspondente a 4% do valor da fatura mensal.
	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	<b>99,54%</b>	>= 75%
2	Chamados de Categoria II	60	<b>100%</b>	>= 75%
3	Chamados de Categoria III	≥ 120	<b>96,01%</b>	>=95%
4	Nível de Satisfação dos Usuários	n/a	<b>100%</b>	>= 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: 01/10/2018 à 31/10/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria I

---

<b>Quantidade de Atendimentos</b>	<b>531</b>
-----------------------------------	------------

---

<b>Quantidade de atendimentos em até 30 minutos</b>	<b>218</b>
---	------------

---

<b>Quantidade de atendimentos acima de 30 minutos</b>	<b>4</b>
---	----------

---

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**

**98,19%**



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

## Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

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

Período: 01/10/2018 à 31/10/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria II

<b>Quantidade de atendimentos</b>	<b>531</b>
<b>Quantidade de atendimentos em até 60 minutos</b>	<b>33</b>
<b>Quantidade de atendimentos acima de 60 minutos</b>	<b>0</b>

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

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

**100%**



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: 01/09/2018 à 30/09/2018

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria III

Quantidade de Atendimentos	531
Quantidade de atendimentos em até 120 minutos	275
Quantidade de atendimentos acima de 120 minutos	1

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

Percentual de atendimentos  
dentro do Nível de Serviço

99,73%



## Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

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

Período: **Período: 01/10/2018** à **31/10/2018**

Grupo de atendimento: **Nível de Satisfação dos Usuários**

Como você avalia o atendimento?

---

Quantidade de pesquisa respondidas: <b>Excelente</b>	<b>213</b>
Quantidade de pesquisa respondidas: <b>Ótimo</b>	<b>28</b>
Quantidade de pesquisa respondidas: <b>Bom</b>	<b>5</b>
Quantidade de pesquisa respondidas: <b>Ruim</b>	<b>0</b>
Quantidade de pesquisa respondidas: <b>Péssimo</b>	<b>0</b>
Quantidade de questionários respondidos	<b>247</b>

---

Nível serviço para NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, grau de satisfação superior a  $\geq 90\%$  dos questionários respondidos. **Como o Sr.(a)**

A pesquisa de satisfação do atendimento, ajuda a melhorar a prestação de serviços por parte da DTI, proporcionando uma melhor experiência na utilização dos serviços prestados por esta Divisão.

**Percentual de respostas  
dentro do Nível de Serviço**

**100%**

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006676	SEGEDAM	CATEGORIA I	Não estou conseguindo visualizar, movimentar ou criar peça no processo nº 31.481/2018. Ao tentar qualquer ação a página não é carregada.	Foi feito um contato com o usuário, mas o problema já havia sido solucionado.	1	N	4	N	
06006535	GP1P	CATEGORIA I	Regularizar situação da impressora 37051 e configurar outra	Foi verificado que a impressora estava desligada por esse motivo a usuária não conseguia imprimir. Também foi configurado outra impressora no perfil da mesma.	0	N	14	N	
06006284	PRESIDENCIA	CATEGORIA III	a internet do mozila não está entrando	Realizado a configuração do proxy no navegador Mozilla Firefox.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	4	N	5	N	
06006506	GCRR	CATEGORIA I	Solicito a vinda de um técnico para atualização ou instalação de programa.	Verificado que o sistema está fora do ar, orientado tentar novamente mais tarde. realizado o desbloqueio da conta reiniciada.	2	N	9	N	
06006163	SEGEDAM	CATEGORIA III	Problema com a senha.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado. realizado a substituição do mouse.	3	N	1	N	
06006219	DIPLAN	CATEGORIA I	Mouse foi trocado ontem, mas o novo mouse também está com problema: falha muito na tecla direita (tecla principal). Peça que troquem por um que funcione 100%. Obrigado.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	12	N	
06006705	COGER	CATEGORIA III	Boa tarde, gostaria de remanejar meu ramal 920 da consultoria jurídica para a corregedoria.	Favor entrar em contato com equipe de Manutenção no Ramal:552	1	N	4	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005888	SEMAT	CATEGORIA I	Solicito a retirada de mensagens enviadas pelos servidores da Amazon.com.br do serviço de Antispam do correio do Tribunal, notadamente da minha conta ueslei@tc.df.gov.br .	Foi verificado junto ao usuário que o e-mail não estava na caixa de spam, então foi necessário acessar o endereço para verificação do spam e foi realizado o desbloqueio do mesmo.	1	N	28	N	
06005892	SEACOMP	CATEGORIA I	Solicito que seja instalado o assinador Shodo da justiça do trabalho em meu computador. Importante destacar que o referido sistema é utilizado no sistema PJE da Justiça do Trabalho.	Foram instalados os softwares a seguir:  Assinador Shodo realizado a configuração do navegador.	2	N	5	N	
06006153	DISAUDE	CATEGORIA III	atualizar firefox	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	1	N	
06006539	SESSOES	CATEGORIA III	Computador não está logando	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	4	N	
06006573	DIPLAN	CATEGORIA III	favor liberar o acesso a (VOTINTERDIPLAN para o novo servidor lotado na Diplan a partir de hoje e novo Diretor da Diplan: Hugo Alexandre Galindo.  Também preciso que o servidor Hugo Alexandre e, se puder, o servidor Jefferson	Solicitação sendo atendida no chamado 06006575 (Já encaminhado para equipe responsável) Depois da solução, o usuário Hugo poderá conceder os acessos ao usuário Sérgio normalmente.	13	N	6	N	
06006615	NAGF	CATEGORIA I	Solicito atualização dos módulos Excel Powerquery e Powerpivot.	Foram instalados os softwares a seguir:  PowerQuery 64 bits	1	N	12	N	
06006662	GPAA	CATEGORIA I	Boa tarde, Não consigo entrar no Portal do Servidor Obrigada Lilian	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	2	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006716	DIADM	CATEGORIA III	A senha dos sistemas está bloqueada.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	1	N	
06005907	SEGEDAM	CATEGORIA I	Mapear maquina. Patrimônio 40694	For realizada a configuração do perfil de acordo com o pedido. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	13	N	
06005909	GP1P	CATEGORIA I	Necessito de ajuste nas configurações da tela do computador fixados,	For realizada a configuração do driver de video. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	14	N	
06005910	OUVIDORIA	CATEGORIA I	Solicitamos auxilio para recuperar os e-mails que estavam na caixa de entrada do ouvidoria@tcdf.gov.br. Carollina Aranalde	Orientada como voltar os e-mails da lixeira para a caixa de entrada.	2	N	17	N	
06005912	GPDA	CATEGORIA I	Sincronização de documento no ownCloud.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	2	N	
06005916	GCIM	CATEGORIA I	troca do toner impressora	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: 230U Patrimônio: 40634 Suprimentos utilizados: Toner preto	6	N	16	N	
06006508	GPG	CATEGORIA I	AO tentar acessar externamente, (em link no facebook (mpcontasdf/?ref=bookmarks) para a matéria sobre a Carta de Serviços do MPC/DF, publicada no site do MPC/DF), a ligação não é completada. Porém, o acesso está perfeito no acesso interno ao TCDF.	O usuário foi orientado a alterar o endereço do MPC dentro do Facebook. Após a troca o link funcionou normalmente.	8	N	22	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005923	SEPROD	CATEGORIA II	Favor fazer configurações no patrimonio acima.	Ferrm configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para realizado a configuração dos monitores.	0	N	10	N	
06005925	GCPT	CATEGORIA III	configuração de monitor	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	13	N	
06005928	DIAUP	CATEGORIA II	Parece haver um problema com o servidor proxy para acesso a internet (navegador Google Chrome). O servidor proxy inalter, rotado nesta Diacom1,	Essa solicitação foi encerrada sem intervenção técnica, caso o problema volte a ocorrer seu chamado poderá ser reaberto no prazo de 48h.	1	N	16	N	
06005929	DIACOMP1	CATEGORIA I	não está conseguindo visualizar as peças constantes de um processo sigiloso (37100/2013). Aparece a mensagem que o servidor não possui perfil para visualizar os documentos. O processo está com carga para a divisão e	Orientado que o chefe do setor deve enviar um memorando solicitando o acesso a processos sigilosos.	14	N	9	N	
06005933	GCRR	CATEGORIA I	sistema não está salvando nas pastas do tcdf drive, talvez por não estar fazendo a sincronização.	Orientado na utilização do software conforme solicitado. realizada configuração da digitalização.	2	N	3	N	
06005936	GCPM	CATEGORIA III	digitalização inoperante. Pedimos urgência. Obrigada, Jane	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	14	N	
06005939	DICOG	CATEGORIA I	A impressão está saindo com listras mais claras.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Samsung 4070 Patrimônio: 39993 Suprimentos utilizados: Tonner preto	5	N	23	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005944	SECON	CATEGORIA I	ESTOU TENTANDO CADASTRAR UM DOCUMENTO ELE DA "ERRO" MAS DEPOIS APARECE QUE FOI "CADASTRADO COM SUCESSO" MAS AO ABRIR O PROCESSO NÃO APARECE O DOCUMENTO.	Orientada no cadastramento do documento.	3	N	4	N	
06005946	GPG	CATEGORIA III	Acesso impossibilitado ao site do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Contas para publicação de matéria	Essa solicitação foi encerrada sem intervenção técnica, caso o problema volte a ocorrer seu chamado poderá ser reaberto no prazo de 48h. Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	5	N	3	N	
06006710	PRESIDENCIA	CATEGORIA I	papel preso na impressora. O Mozilla Firefox não está iniciando e aparece a seguinte mensagem: "O Firefox já está em execução, mas não está respondendo. O processo antigo do Firefox deve ser finalizado para a abertura de uma nova janela." Já reiniciei o computador várias vezes e já fechei o	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	19	N	
06005850	SEGEF	CATEGORIA III	Já reiniciei o computador várias vezes e já fechei o	Diagnosticado extrema lentidão. Realizada manutenção corretiva. Atualizado Windows. Removido Symantec.	2	N	94	N	
06005965	SELEG	CATEGORIA III	Boa tarde, gostaria de reativar o meu acesso ao serpro. Passei pouco tempo sem acessar e fui desconectado.	Acesso revalidado. Senho provisória encaminhada para o e-mail do solicitante, juntamente com a orientação para alterá-la após o login. Problema mal contato no adaptador display port. Reconnectado voltou ao normal.	3	N	11	N	
06005967	DIAUD3	CATEGORIA III	O computador tem 2 telas. Contudo, uma delas entra em estado de suspensão de energia.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado. Realizada a troca física do teclado.	1	N	24	N	
06005971	GPAA	CATEGORIA II	Solicito a troca do teclado. Josefa	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	29	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005973	DTI	CATEGORIA I	instalar pdfsam	Foram instalados os softwares a seguir: PDFSam  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	2	N	
06005982	SEMAND	CATEGORIA III	Acesso ao Serpro com ERRO.	Problemas com o funcionamento da console do java no navegador. Foi desinstalado e reinstalado algumas vezes a aplicação java e foi executada uma reinicialização. Durante o processo de resolução do problema, aparentemente era algum lixo salvo dentro de pastas	0	N	60	N	
06005983	GPDA	CATEGORIA I	Solicito a instalação do google earth	Foram instalados os softwares a seguir:  Google Earth	0	N	3	N	
06005988	DISAUDE	CATEGORIA III	meu PC está sem áudio.	Foi a reinstalação do driver de áudio na máquina. Durante o processo de reinstalação, a máquina precisou ser reiniciada, por isso houve um demora no fechamento do chamado. Torne substituído conforme solicitado.	1	N	32	N	
06005992	GPAA	CATEGORIA I	Trocar o Toner	Modelo da impressora: Samsung MF4070 Patrimônio:40624 Suprimentos utilizados: Toner  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para	0	N	15	N	
06005993	NFTI	CATEGORIA I	Solicita novo tonner.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: M4070 Patrimônio: 39994 Suprimentos utilizados: TONER	0	N	13	N	
06005997	SEPROD	CATEGORIA I	Solicito toner para a impressora Samsung 40654, localizada no Arquivo, 2º andar.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: M4070 Patrimônio: 90654 Suprimentos utilizados: TONER	2	N	10	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005999	DISAUDE	CATEGORIA III	Solicito reset da minha senha do perfil. Motivo: esquecimento. Desde já agradeço. Enf. Regiane	Senha resetada. Usuária regiane será informada, via telefone, sobre a senha provisória. Realizado a configuração do áudio do plenário no Mozilla Firefox (recomendado).	0	N	9	N	
06005919	SESSOES	CATEGORIA I	Configurar o acesso ao som do Plenário	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	6	N	
06006516	SESAP	CATEGORIA I	Solicito a reinstalação do Software Bizagi	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi. Houve demora no atendimento devido a máquina do usuário está travando inviabilizando a instalação do software.	1	N	37	N	
06006533	GCIM	CATEGORIA I	instalar impressora	Foi feito o mapeamento da impressora.	3	N	4	N	
06006540	SEGEDAM	CATEGORIA III	Desbloqueio de senha já resolvido.	Desbloqueado a senha. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	1	N	
06006544	SECON	CATEGORIA I	Boa tarde! Gostaria de instalar a versao gratuita do bizagi.	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi	8	N	8	N	
06006557	GCRR	CATEGORIA III	computador não liga da erro, não há opção nem para logar.	Ao entrar em contato com a usuária, o problema já havia sido solucionado.	3	N	2	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006565	SEJUR	CATEGORIA III	O arquivos dos manuais disponibilizados na intranet não abrem.	Realizada a reconfiguração do navegador chrome.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	2	N	12	N	
06006574	GCRR	CATEGORIA I	Impressora não imprime -erro-	Realizada a limpeza de resíduos da impressora. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	9	N	15	N	
06006582	GCIM	CATEGORIA I	Favor executar o mapeamento da impressora Samsung 37060 neste equipamento. obrigado.	Foi realizada a instalação do driver da impressora OKI361  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	4	N	6	N	
06006607	SEGECEX	CATEGORIA III	Usuário bloqueado no acesso. Problema já resolvido.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	5	N	1	N	
06006611	DIADM	CATEGORIA I	Configuração de nova impressora. Obrigada, Flávia Cantal.	Foi feito o mapeamento da impressora solicitada.	1	N	5	N	
06006619	DISAUDE	CATEGORIA I	brb bank net não está respondendo	Foram instalados os softwares a seguir:  Brb Banknet	1	N	21	N	
06006633	COGER	CATEGORIA III	Ligou e ficou com a tela escura, passa um tempo desliga novamente!	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários, agendado o serviço do explore, desativados alguns serviços de inicialização do windows e reiniciada a máquina.	1	N	22	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006644	NFTI	CATEGORIA I	Estou tentando imprimir em PDF mas o computador retorna que a "licença expirou"	Foram instalados os softwares a seguir: Foi necessário fazer a instalação do Do PDF novamente para o usuário.	4	N	16	N	
06006651	SESSOES	CATEGORIA III	houve atolamento de papel nesta impressora também  R - 478 Sidney	Sendo atendido no chamado 06006649.	2	N	1	N	
06006664	GPAA	CATEGORIA III	Não estou conseguindo imprimir Obrigada Lilian	Realizado a alteração do leitor de pdf.	2	N	4	N	
06006674	CERIMONIAL	CATEGORIA III	certidao negativa de debitos trabalhistas fraudada	Parabéns!!! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafino no tempo previsto. Foi realizada a instalação dos drivers de impressoras 32589 e 40005	4	N	1	N	
06006685	DIADM	CATEGORIA I	MUDAMOS DE SALA E PRECISAMOS RECONFIGURAR AS IMPRESSORAS.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	11	N	
06006690	SEFIPE	CATEGORIA I	Toner manchando a impressão.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: HP Patrimônio: 32595 Suprimentos utilizados: toner	1	N	10	N	
06006287	COJUR	CATEGORIA I	Problemas com OwnCloud	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	8	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006310	SELIP	CATEGORIA I	solicita módulo de segurança BRB	Realizada a instalação do plugins a seguir:BRB	2	N	36	N	
06005862	DISAUDE	CATEGORIA I	falta de sincronização icloud (máquina Elaine) r/ 284	verificado que o Owncioud estava desconectado .Realizado o login e os arquivos voltaram a sincronizar.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	14	N	
06006080	ESCON	CATEGORIA I	Boa tarde, gostaria de saber se é possível compartilhar link de arquivo do TCDF Drive sem a utilização de senha.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	7	N	
06006087	DISAUDE	CATEGORIA III	senha bloqueada	Realizado o desbloqueio da senha.	1	N	1	N	
06006088	SERCO	CATEGORIA III	Bom dia.  Não consigo fazer login na rede. Diz que a conta está bloqueada.  Obrigada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	0	N	1	N	
06006090	DIACOMP1	CATEGORIA III	Não estou conseguindo fazer o login na minha máquina.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	1	N	
06006094	SEFIN	CATEGORIA I	Solicito, por gentileza, orientação sobre a atualização do sistema Siggo. Aguardo contato. Obrigada	Foi realizada a atualização do SIGGO.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	2	N	37	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006095	SECONT	CATEGORIA II	Boa tarde! Nenhuma das três impressoras do setor está puxando papel da bandeja multifuncional.	Apoio na utilização de aplicativos para escritórios.	1	N	7	N	
06006097	SESOES	CATEGORIA I	Boa tarde, solicito novo toner para impressora.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: m4070fr Patrimônio: 40615 Suprimentos utilizados: toner preto	6	N	21	N	
06006098	GCCR	CATEGORIA III	Senha bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	1	N	
06006100	DIAUD3	CATEGORIA I	Solicito a substituição do teclado, pois o suporte utilizado para levantar o meu foi quebrado.	Foi realizada a instalação do apoio do teclado. Sendo assim, não houve necessidade da troca do teclado.	2	N	21	N	
06006105	ESCON	CATEGORIA III	Favor desbloquear login "Instrutor" da Escola de Contas, após bloqueio por senha errada.	Realizado o desbloqueio da conta referida. Desbloqueio de senha.	4	N	2	N	
06006106	SESON	CATEGORIA III	De novo aparenta senha bloqueada do usuário.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail." Desbloqueio de senha.	0	N	2	N	
06006108	NAGF	CATEGORIA III	Impossibilidade de login na máquina, sob o aviso de "conta bloqueada". Incidente já resolvido, conforme comprova a abertura do presente chamado.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006110	DICOG	CATEGORIA III	Não consigo acessar páginas externas... a máquina acusa "Sem acesso à internet".	Foi feita a configuração de proxy.	3	N	5	N	
06006113	GCRR	CATEGORIA III	Assessor Luis Moura não está conseguindo acessar a intranet.	Realizado o desbloqueio da conta referida. Realizado a configuração para acesso ao serpro.	0	N	7	N	
06006115	SESSOES	CATEGORIA III	Boa tarde,  Solicito a atualização da senha para acesso ao SERPRO.  Grato,	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	17	N	
06006127	GCMM	CATEGORIA I	Impressora 03500037095, solicitação de reposição de tonner K	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37095 Suprimentos utilizados: TONER BLACK	1	N	12	N	
06006132	ESCON	CATEGORIA III	AO TENTAR ACESSAR A INTRANET, MAS DE UMA VEZ, APARECE A SEGUINTE MENSAGEM "A CONTA REFERENCIADA ESTA BLOQUEADA".	Desbloqueio de senha.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	2	N	
06006134	GPG	CATEGORIA III	desbloqueio de senha	Desbloqueio de senha.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	3	N	
06006137	ESCON	CATEGORIA III	Prezados, tive que compartilhar alguns arquivos do curso do Programa de Desenvolvimento Gerencial com os 62 alunos matriculados. 1 dos arquivos possuía quase 35 MB, portanto optei pelo compartilhamento pelo TCDF drive. Não quis compartilhar todos os arquivos em forma de	O link se encontra quebrado. É necessário copiar o endereço e colar para direcionar corretamente caso ocorra falha.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	5	N	10	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006142	PUBLICO	CATEGORIA I	atualizar o flash	Software atualizado conforme solicitado.	3	N	10	N	
06006146	DIACOMP3	CATEGORIA I	Bom dia! Solicito instalar o owncloud na maquina 42416. Obrigada.	Foram instalados os softwares a seguir: owncloud Desbloqueio de senha	1	N	16	N	
06006147	GCIM	CATEGORIA III	Desbloqueio de senha do usuário augustoj, matr. 0550-9. Demanda já solucionada por Michele.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail." Desbloqueio de senha.	0	N	1	N	
06006148	DIFIPE	CATEGORIA III	Solicita-se desbloqueio do Logon, no windows, do usuário Faria. Observa-se que não consta bloqueio no SIGA.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	
06006149	GCRR	CATEGORIA III	AO SALVAR DOCUMENTO EM PASTA NA NUVEM, ELE É SALVO COMO IMAGEM	Foi refeita a conexão no agente do own cloud e o arquivo foi salvo em PDF. Após efetuar o procedimento, foi feita a sincronização.	0	N	19	N	
06006003	SEJUR	CATEGORIA III	não consegue logar na intranet. problema com a senha	Realizado o desbloqueio da conta referida.	3	N	2	N	
06006154	SESOP	CATEGORIA III	Senha temporariamente bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006157	NIE	CATEGORIA III	Minha senha está bloqueada. Pode desbloqueá-la, por favor?	Realizado o desbloqueio da conta referida. realizada a remoção de senhas.	1	N	0	N	
06006158	CERIMONIAL	CATEGORIA I	IMPRESSORA COM PAPEL DENTRO	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	10	N	
06005865	DICONT3	CATEGORIA I	Boa tarde. Não consigo carregar o e-TCDF para efetuar movimentação de processos.	Resolvido pela equipe de Infraestrutura. Ligado o computador e configurado perm.	3	N	3	N	
06006167	SEAUD	CATEGORIA II	Máquina foi remanejada, mas está desconectada	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	20	N	
06006168	DICONT3	CATEGORIA III	Senha bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida. Desbloqueio de senha.	0	N	1	N	
06006169	GPDA	CATEGORIA III	O computador do Dr. Demóstenes estava com problema no login, não permitia o acesso por estar bloqueado. Já foi resolvido via telefone.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	
06006172	GCMM	CATEGORIA II	Solicito técnico para corrigir falha na máquina, tendo em vista que o PC não ler o DH externo.	Foi verificado que o HD em questão não abre em nenhum computador do órgão, mas foram feitos testes de outros HD's externos que funcionaram normalmente, descartando assim a possibilidade de ser problema nos computadores.	5	N	54	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006174	SEGED	CATEGORIA I	Liberção de quarentena de email recebido	Foi feita a liberaçõ de spam.	1	N	2	N	
06006178	SEAUD	CATEGORIA I	Dificuldade com o cadastramento de um documento	Foi informado ao usuário a imprimir o arquivo no DoPDF. Após efetuar o procedimento, o usuário conseguiu anexar o documento. Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	14	N	
06006182	SESOP	CATEGORIA III	Senha do servidor SANDRO ALVES OLIVEIRA bloqueada temporariamente	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusõ do atendimento. Obrigado. Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	10	N	
06006186	GPAA	CATEGORIA III	Senha de login no sistema estã dando inválida	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusõ do atendimento. Obrigado. Realizada a configuraçõ de perfil juntamente com a orientaçõ basica de uso do TCDF drive.	1	N	3	N	
06006188	SEORC	CATEGORIA I	Solicito acesso à plataforma OwnCloud.  Atenciosamente, Jussara Braga	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusõ do atendimento.	1	N	20	N	
06006191	DICONT3	CATEGORIA III	Senha bloqueada	Desbloqueado a senha .  "Favor responder a pesquisa de satisfaçõ clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	
06006192	SEGEDAM	CATEGORIA III	bloqueio computador da hanna	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	4	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006197	DIPLAN	CATEGORIA I	Meu mouse está com defeito, a rodinha do scroll falha muitas vezes!!	Mouse substituído.	2	N	12	N	
06006209	DIACOMP1	CATEGORIA I	Função folhear processo do e-TCDF não carrega conteúdo dos documentos.	Apoio na utilização de aplicativos para escritórios.	11	N	9	N	
06006215	DIADM	CATEGORIA III	Não consigo logar no sistema, alerta de conta bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	2	N	
06006218	GPAA	CATEGORIA III	Login bloqueado	Realizado o desbloqueio e solicitada a troca da senha.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	10	N	
06005866	DICOG	CATEGORIA I	Por favor, o Chefe da Seção está precisando utilizar o Laptop para terminar um trabalho urgente, mas o wifi não está funcionando. Por favor, urgência para ele poder utilizar via cabo. Obrigado.	Realizado o desbloqueio e solicitada a troca da senha.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado. não é possível conectar. somente vai conseguir conexão com internet via wi-fi. maquinas de fora do domínio não acessão a rede interna cabeada. O AP foi reinicializado com intuito de melhorar o sinal.	1	N	30	N	
06006220	GCCR	CATEGORIA III	problemas conta Dr. José Augusto.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	2	N	
06006221	NFO	CATEGORIA III	a tela do computador esta ficando preto e branco	A usuária havia ativado o filtro de cor da máquina. Foi orientada a clicar nas teclas "ctrl+windows+c", e o problema foi selecionado.	3	N	9	N	

Chamado	Setor	Slc	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006225	SECONT	CATEGORIA I	Boa tarde! Gostaria que o programa SIGRH fosse instalado no meu computador, se possível. Grata!	Foram instalados os softwares a seguir: SIGRH	2	N	9	N	
06006228	GCRR	CATEGORIA III	senha bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida.	5	N	2	N	
06006229	GPG	CATEGORIA I	Solicito a instalação do own cloud, pois meu computador foi formatado tempos atrás.	Foram instalados os softwares a seguir: owncloud Desbloqueio de senha.	1	N	17	N	
06006238	GPG	CATEGORIA III	A procuradora Claudia não consegue logar o computador. Prezados,	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	
06006239	DIFIPE	CATEGORIA III	Meu certificado digital vencerá em 27 dias e gostaria de solicitar sua renovação. Ressalta-se que já abri um chamado há 28 dias, porém nenhuma providência em concreto foi realizada. Informo que fui designado para a	Foram orientado ao usuário que entre em contato com o Genédio da SEGECEX, solicitando a renovação do certificado digital. Após efetuar esse procedimento o servidor Genédio solicitará a renovação do certificado junto a DTI através de um memorando.	1	N	9	N	
06006241	DIACOMP4	CATEGORIA I	O teclado do computador está desconectado.	O teclado foi conectado e foi instalado um mouse na máquina.	3	N	22	N	
06006246	DIAUD3	CATEGORIA III	Solicito a versão do dia anterior de um arquivo.	Sem intervenção. Já havia encontrado uma versão satisfatória.	2	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006247	SERCO	CATEGORIA I	boa tarde,  por favor, instale os módulos de segurança da Caixa e do Banco do Brasil na minha máquina.  Grata,	Foram instalados os softwares a seguir: Módulo de segurança do BB e CAIXA. realizado o desbloqueio da senha.	1	N	7	N	
06006248	GPG	CATEGORIA III	A senha foi bloqueada mais uma vez.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	5	N	
06006253	GPG	CATEGORIA I	solicita resolução do problema	Own cloud estava sem conexão. Foi orientado ao usuário a clicar no ícone "entrar" e informar sua senha.	1	N	5	N	
06006257	SERCO	CATEGORIA I	Intalar módulos BB e Caixa	Realizada a instalação do plugins a seguir: Caixa e BB.	0	N	28	N	
06006261	SEGEDAM	CATEGORIA III	problema com a senha da Hanná	Realizado o desbloqueio da senha. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	1	N	
06006265	GCAM	CATEGORIA I	instalar impressora e o navegador do google.	Realizado a configuração do navegador e instalado a impressora. realizado a configuração e compatibilidade com o navegador Firefox. indicado usar o google Chrome.	1	N	1	N	
06005876	SEGEDAM	CATEGORIA I	Não consigo visualizar o código de verificação do site FGTS	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	1	N	7	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006712	SEAD	CATEGORIA III	Sem acesso ao usuário Triagem Martins da SEAD, está sem acesso ao jupiter1 desde ontem. Ele abriu o chamado, 06006653 no dia 22/10/2018 às 15:30, mas até agora está sem acesso. O não acesso ao jupiter1 o impede de realizar as tarefas da área,	Esse problema está sendo tratado no chamado 06006653. O problema que está sendo tratado é em relação a hora dos computadores. Realizada a instalação dos softwares requisitados e também foi necessário configurar o perfil .	4	N	7	N	
06006715	ESCON	CATEGORIA I	Em virtude da troca de posição e computador da estagiária Beatriz Castro (login beatrizcastro), é necessária instalação de pastas da rede, impressora e programas (pdfsam, xmind e bizagi). Favor instalar na máquina do chefe da diplan, Hugo Galindo:	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	1	N	38	N	
06006718	DIPLAN	CATEGORIA II	a) o programa para acesso direto ao TCDF Drive direto do windows explorer; b) possibilitar o acesso do chefe a pasta \\jupiter1\diplan	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	2	N	34	N	
06006726	GPG	CATEGORIA III	o equipamento está sem conexão	Foi verificado que o cabo de rede estava desconectado. Após conectar novamente, o problema foi resolvido.	12	N	15	N	
06005879	BIBLIOTECA	CATEGORIA I	Instalar o Office no computador da sala de reuniões.	Apoio na utilização de aplicativos para escritórios. Foi verificado que a máquina já tinha office instalado. Não temos estabilizador disponível. Orientado a verificar com a manutenção.	0	N	16	N	
06006320	REPROGRAFIA	CATEGORIA I	Solicito um estabilizador	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado. Realizado o desbloqueio da semana de acordo.	6	N	5	N	
06006322	GCRR	CATEGORIA III	SENHA BLOQUEADA	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	2	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006324	GCAM	CATEGORIA I	cadastrar impressora	Impressora configurada conforme solicitado	7	N	6	N	
06006326	DIACOMP1	CATEGORIA I	O servidor não consegue acessar a internet utilizando o navegador mozilla.	Foi verificado que o notebook do usuário estava com o firefox instalado dentro da pasta APPDATA, pasta de instalação não padrão do sistema. Realizado então a remoção desse firefox, foi necessário fazer uma reinstalação do zero para que ele pudesse iniciar já com as configurações de	5	N	95	N	
06006337	SETRA	CATEGORIA III	Ao digitar minha senha, foi informado que a senha era provisória.	Usuária havia acessado com perfil temporário. O computador foi reiniciado e o problema foi solucionado. Realizado a instalação do Chrome.	7	N	9	N	
06006338	OUVIDORIA	CATEGORIA I	Solicito a instalação do agente	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	7	N	
06006341	SEMAG	CATEGORIA III	Solicito desbloqueio de senha do Siggo.	Realizada orientação de tramite. Enviar o formulário que se encontra na intranet para a DTI para que a mesma o encaminhe para o órgão externo responsável. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a	7	N	18	N	
06006346	GCIM	CATEGORIA III	desbloqueio senha de usuário TDCFNET: augustoj chamado já atendido por Michele.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	0	N	1	N	
06006351	GCIM	CATEGORIA I	Consulto possibilidade de acessar página acima, de interesse deste Gabinete.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	7	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006354	SERCO	CATEGORIA I	papel atolou	Realizada a remoção do papel. máquina reiniciada. com a reinicialização voltou ao normal.	0	N	6	N	
06006357	NIE	CATEGORIA III	Sem internet	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	6	N	20	N	
06006359	NFO	CATEGORIA I	PAPEL ATOLADO NA IMPRESSORA	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	0	N	17	N	
06006362	COJUR	CATEGORIA I	Não consigo imprimir contracheque em tamanho normal.	Orientado na utilização do software conforme solicitado. removido papel preso. tampa estava entreaberta. Sanado problema	1	N	19	N	
06006369	PRESIDENCIA	CATEGORIA I	IMPRESSORA NÃO QUER IMPRIMIR. PAPEL ATOLADO.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	5	N	12	N	
06006371	GCPT	CATEGORIA I	Entrei com minha senha em outra máquina e não consigo abrir ownCloud.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	1	N	6	N	
06006375	DICONT2	CATEGORIA II	Favor mapear a rede para a máquina 42455.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	2	N	4	N	

Chamado	Setor	Slta	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006379	SEACOMP	CATEGORIA I	Solicito Toner para impressora.	informado para usuário que não precisa a troca do toner.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	4	N	
06006387	NFO	CATEGORIA III	a senha esta bloqueada	Desbloqueado a senha da usuária.	0	N	2	N	
06006388	DIACOMP3	CATEGORIA III	Preciso recuperar o seguinte arquivo: c:\Users\gisllayne\AppData\Roaming\Microsoft\Sticky Notes\StickyNotes.snt Não tenho permissão para abrir, são as notas de área de trabalho da antiga estagiária.	Não foi possível abrir o arquivo em outro perfil.	6	N	11	N	
06006389	DIFIPE	CATEGORIA I	Ao abrir aplicativos do office apresenta erro de não ativação do produto. Além disso no excel, apresenta erro de falta de extensão do sas	Apoio na utilização de aplicativos para escritórios. Tome substituido conforme solicitado. Modelo da impressora: Samsung ND3750 Patrimônio:37997 Suprimentos utilizados: Toner	2	N	11	N	
06006390	OUVIDORIA	CATEGORIA I	Prezados, solicito troca de tonner da impressora ML 3750ND. Grata,	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para	1	N	9	N	
06006399	SESOP	CATEGORIA III	Senha do servidor SANDRO ALVES OLIVEIRA está temporariamente bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	3	N	
06006411	GPDA	CATEGORIA III	DESBLOQUEIO DO PC DO DR. DEMÓSTENES.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	3	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006412	SESAP	CATEGORIA I	Na qualidade de Secretário Substituto da SESAP e, considerando a necessidade de acesso a documentos sigilosos, na ausência do titular, solicito a autorização para visualização deste tipo de documento.	O usuário foi orientado a entrar em contato com o setor responsável para fazer essa solicitação via memorando. For realizada a atualização do programa, corrigiu o problema.	3	N	6	N	
06006415	NAGF	CATEGORIA I	reinstalar siggo	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	28	N	
06006416	SEGEF	CATEGORIA III	a tela de meu computador esta verfi sinal todo o tempo e preta	Aparentemente tuma nas conexoes do cabo de dados. Foram reapertados. OK  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	2	N	23	N	
06006417	SEMAN	CATEGORIA II	Estou com dificuldade em digitalizar um documento.	Foi informado ao usuário que o documento foi enviado para a pasta digitalizadas do setor "smcp/digitalizadas".	6	N	7	N	
06006418	DISAUDE	CATEGORIA III	So esta digitando sublinhado e nao consigo tirar o sublinhado.	Foi feita a configuração para retirar o sublinhado da digitação do documento. realizado a configuração na bios e substituido o cabo HDMI.	6	N	5	N	
06006421	SEPROJ	CATEGORIA III	Solicito a presença de técnico responsável par averiguar o motivo do monitor não funcionar.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	15	N	
06006427	DTI	CATEGORIA I	teste (Mauro)	Teste.	0	N	1	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006428	GCPT	CATEGORIA III	Solicito configurar o computador em referencia, tendo em vista que o mesmo esta desconfigurou as telas iniciais e impressão. Informo que o mesmo encontra-se travando diariamente em função do anti-virus instalado.	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários, configuração da página inicial do google chrome, e configura a impressora para imprimir PDF pelo navegador. Realizado a configuração da digitalização.	2	N	13	N	
06006438	GCPM	CATEGORIA I	Digitalização inoperante.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	5	N	
06006442	PRESIDENCIA	CATEGORIA I	trocar o toner M da impressora OKI, na homologação de alteração de telas de servidor	toner substituido conforme solicitado. Modelo da impressora: oki 361 Patrimônio: 37076 Suprimentos utilizados: M C Y  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a	1	N	20	N	
06006444	SEGECEX	CATEGORIA III	junto ao MENTORH está ocorrendo o seguinte erro, inviabilizando a operação:  ERRO #5001: Tabela 'ESocial.evento_filha', Restrição 'IDKEY', Campo(s) 'id' falhou verificação de unicidade	Orientado ao usuário que o sistema Menthor está passando por manutenção, tentar no final da tarde. Configuração inicial no navegador. Problema corrigido.	2	N	7	N	
06006448	GCRR	CATEGORIA II	Intranet com Problemas mesa Conselheiro.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	4	N	
06006451	SEGED	CATEGORIA III	Estou com problemas em acessar links e fazer downloads.	Foi verificado que o computador da usuária estava executando vírus que não permitia abrir sites em quaisquer navegadores. Após procurar e achar a pasta com o arquivo sendo executado, o mesmo foi deletado e o problema corrigido. toner substituido conforme solicitado.	0	N	45	N	
06006456	GCMM	CATEGORIA I	Solicito traca de toner da impressora 37095	Modelo da impressora: Oki Patrimônio:37095 Suprimentos utilizados: Toner M e Toner Y  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para	1	N	17	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006460	DTI	CATEGORIA III	A nuvem sumiu e não consigo encontrá-la no PC.	Configurado o Owncloud.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	8	N	
06006461	DTI	CATEGORIA I	Estamos apresentando o sistema resolve para a Ouvidoria, quem pegar este chamado favor ligar para o ramal 975. Ednaldo	concluido.	1	N	14	N	
06006463	SETRA	CATEGORIA III	Problemas na abertura de alguns arquivos.	Foi feita a varredura na pasta do own cloud, jupiter e jupiter3 (backup), e o documento não foi encontrado. Provavelmente o arquivo foi excluído. Não foi possível identificar o problema. Foi realizada mudança de porta e reinicializada a maquina. voltou a funcionar.	1	N	25	N	
06006464	DISAUDE	CATEGORIA III	Teclado não funciona do consultório da dra. Paloma(dentista).	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	41	S	20	N	Antes do Horário de atendimento
06006467	PRESIDENCIA	CATEGORIA III	Impressora prendendo papel	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	1	N	31	N	
06006468	DIACOMP1	CATEGORIA III	Não consigo efetuar o login	Realizado o desbloqueio da conta referida. Foi verificado que a impressora estava com papel atolado dentro da impressora.	1	N	2	N	
06006470	SECONT	CATEGORIA I	Impressora atolada.	Mas após realizar o procedimento de retirada o toner começou a dar mensagem de erro de reconhecimento, sendo necessário então retirar todos os tonner's além do fusor e recolar. Após realizado todos esses	0	N	29	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006474	DIAUD3	CATEGORIA III	Computador não liga.	Foi verificado que o cabo de energia estava mal encaixado. Após encaixar o cabo, o computador voltou a funcionar.	0	N	18	N	
06006475	GCPM	CATEGORIA I	tonner impressora acabou	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: 4070fr Patrimônio: 40614 Suprimentos utilizados: preto	1	N	12	N	
06006478	DIAUD3	CATEGORIA III	A minha conta de acesso encontra-se travancada. Não consigo utilizar o computador.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	4	N	5	N	
06006485	GPDA	CATEGORIA III	Dr. Demóstenes solicita a troca do computador.	Foi feita uma limpeza de temporários, arquivos e sistemas não utilizados pelo usuário. Após todos os procedimentos, notou-se uma melhora em desempenho não sendo necessária a troca do micro. realizada a reconfiguração do navegador.	0	N	36	N	
06006486	PRESIDENCIA	CATEGORIA I	a internet do mozilla não está entrando prezados,	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	1	N	
06006500	ARQUIVO	CATEGORIA I	Solicito que seja feita a configuração do monitor adicional instalado recentemente em meu computador.  Atenciosamente,	Foi necessário trocar o adaptador de HDMI/DVI. Após a troca o monitor funcionou normalmente.	1	N	23	N	
06006151	SESOP	CATEGORIA II	Sem acesso a cancelamento de movimentação de processo.	Já está sendo atendido no chamado 6006150.	2	N	6	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006528	GCMM	CATEGORIA III	Impressora Patrimonio 40659 não esta imprimindo. Solicito gentileza verificar. Obrigado.	Realizado a limpeza de spooler de impressao na maquina 40201 e tambem reinstalado o driver.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	4	N	12	N	
06006531	DISAUDE	CATEGORIA III	desbloquear máquina Elaine	Realizado o desbloqueio da conta referida.	3	N	1	N	
06006532	GCMA	CATEGORIA II	Acesso ao jupiter	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	1	N	9	N	
06006015	SE SOP	CATEGORIA III	O colega não consegue realizar o login em sua estação de trabalho.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	5	N	
06006534	GCAM	CATEGORIA II	ajustar	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	1	N	6	N	
06006700	SELEG	CATEGORIA I	Boa tarde, gostaria de solicitar a instalação do programa Bizagi na máquina, para mapeamento de processos.	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi.	2	N	8	N	
06005900	GPDA	CATEGORIA III	Boa noite,  A senha do servidor Luciano Firme (GPDA) não está funcionando. Peço que resolvam logo, pois ele não está conseguindo trabalhar.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	5	N	1	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006019	GCCR	CATEGORIA III	Desbloquear usuário: JOSE AUGUSTO DE OLIVEIRA - LOGUIN : jao boa tarde,	Realizado o desbloqueio da senha e informo ao para Dr. Augusto.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	5	N	
06006541	SEGED	CATEGORIA II	estou mudando para novo setor, a DIPLAN.  Para facilitar a mudança gostaria de transportar o meu PC e monitores para a nova lotação.	Foi realizada a mudança de local da estação de acordo com o pedido. Foi encaminhada a lista com os patrimônios para mudança de carga junto ao material. Estará disponível dentro de 5 dias uteis no e-tcdf.	2	N	69	N	
06006542	DTI	CATEGORIA I	Favor trocar toner preto da Okidata.  Grata, Emili	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37097 Suprimentos utilizados: Tonner preto	2	N	15	N	
06006543	GPG	CATEGORIA III	Conta bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida. Realizado o reseteamento do computador.	4	N	1	N	
06006020	DIACOMP1	CATEGORIA II	Solicito a mudança de mesa do equipamento	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	9	N	
06006545	SESAP	CATEGORIA I	Solicito a reinstalação do Software Bizagi	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi	2	N	15	N	
06006546	DTI	CATEGORIA II	Necessário a troca de local do computador (baia).	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	11	N	20	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006547	ESCON	CATEGORIA III	A senha da rede passou não ser reconhecida durante sessão no e-TCDF.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	6	N	1	N	
06006021	GCIM	CATEGORIA III	usuário: Augusto j matricula 550-9	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	2	N	
06006559	SEMAT	CATEGORIA I	Solicito a instalação dos drivers da impressora Okidata SELIP-OKI-MF-37097.	Foi feito o mapeamento da impressora solicitada.	4	N	2	N	
06006561	SEJUR	CATEGORIA I	Boa tarde, O Computador travou ontem e teve de ser trocado, ja estou com um novo mas não consigo configurar a impressora ao computador. Att, Larissa Yanah	Impressora configurada conforme solicitado realizadas as instalações de acordo.	0	N	5	N	
06006563	GPML	CATEGORIA III	Instalação de computadores	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	5	N	12	N	
06006023	GCPT	CATEGORIA II	tecnico no local	Orientado na utilização do software conforme solicitado. A sincronização esta em andamento, aparentemente sem problemas. Importante verificar as mensagens de erro.	5	N	16	N	
06006566	DIPLAN	CATEGORIA III	Verificar se ele está sincronizando.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	9	N	6	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006572	SPC	CATEGORIA III	A conta pertencente a este setor está bloqueada. Não se consegue alterar a senha ou logar no correio eletrônico	Senha da conta SPC resetada para tcdf@2018. Para alterar esta senha deve-se logar em uma maquina com esta conta e senha e depois disto alterar a senha, da mesma forma que altera a senha de usuário comum.	3	N	8	N	
06005902	NFO	CATEGORIA III	o computador não esta funcionando tremendo tudo	Realizado manutenção corretiva e atualizações.	3	N	37	N	
06006025	GCCR	CATEGORIA III	favor liberar a conta do dr. Luís Moura . Assesor do Conselheiro Renato Rainha.	Realizado o desbloqueio da conta. ok  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	8	N	
06006576	DIAUD3	CATEGORIA III	usuário bloqueado	Realizado o desbloqueio da conta referida.	4	N	3	N	
06006578	DCI	CATEGORIA III	Boa tarde A Luiza está com problemas na senha e não consegue acessar o TCDF Grata,	Realizado o desbloqueio da conta referida. realizada a instalação de acesso.	0	N	4	N	
06006580	DCI	CATEGORIA I	Alano já instalou o programa da RFB para mim. :-)	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	5	N	
06006028	DIAUP	CATEGORIA III	minha conta de usuário foi bloqueada. fabricio.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	0	N	1	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006589	DIADM	CATEGORIA I	Solicito configuração de impressora em razão de mudança de sala	Impressora configurada conforme solicitado	2	N	22	N	
06006591	SEGEDAM	CATEGORIA III	Limpeza de cartucho da impressora	<p>Realizado a limpeza dos cartuchos e c.m.b. realizada a limpeza da impressora.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.</p> <p>Obrigado.</p>	11	N	34	N	
06006594	NIE	CATEGORIA III	SITAF não funciona	Foi reiniciada a máquina e encerrado o processo no gerenciador de tarefas.	4	N	10	N	
06006030	COJUR	CATEGORIA I	O owncloud na minha máquina não esta atualizando. O arquivo que aparece na minha máquina não é o atualizado.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	29	N	
06006608	DIFIPE	CATEGORIA III	Favor desbloquear login windows do usuário oscar@tc.df.gov.br	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	2	N	
06006609	GPML	CATEGORIA I	Solicito a gentileza de direcionar os e-mails da GPML para o endereço sara.silva@tc.df.gov.br.	Orientado a usuária como direcionar os e-mails da GPML para sua caixa de entrada.	4	N	5	N	
06006610	SESOP	CATEGORIA III	Solicito por gentileza, o desbloqueio do login do funcionário terceirizado Jesus, na máquina da portaria de entrada de visitantes.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006033	COJUR	CATEGORIA I	Papel preso na impressora	Realizada a limpeza de resíduos da impressora. verificado mau contato no pente de memória.	1	N	15	N	
06006612	SEJUR	CATEGORIA III	Computador não quer funcionar. Ligando e desligando sozinho	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	13	N	
06006613	NFO	CATEGORIA III	gostaria que arrumassem a hora do computador ,ja reiniciei 2 vezes e ainda não deu certo	Foi orientado à usuária que a alteração da hora é feita no servidor. A equipe de infra já está analisando e a qualquer momento o horário será atualizado.	2	N	2	N	
06005903	SEGEDAM	CATEGORIA I	ASSISTENCIA PARA IMPRESSORA.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37078 Suprimentos utilizados: Toner preto	2	N	16	N	
06006042	DISAUDE	CATEGORIA I	edição de documento em processo eletrônico	Orientado na utilização do software conforme solicitado. foi realizada a atualização do SIGGO.	1	N	5	N	
06006622	NAGF	CATEGORIA I	O Sistema SIAC/SIGGO em uso está apresentando muitos problemas. Acreditamos que o motivo possa ser falta de atualização. Solicito atualizar ou reinstalar o programa.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	28	N	
06006625	DIAUD3	CATEGORIA I	sumiu minha intranet do mozilla	Foi necessário refazer a configuração de acesso a intranet.	1	N	6	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006628	DIACOMP4	CATEGORIA III	Boa tarde, venho solicitar que alguém venha dar uma olhada no computador tendo em vista que a conta está bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	3	N	
06006044	SPC	CATEGORIA I	Estou tentando alterar as peças do processo e o sistema informa como PERMISSÃO NEGADA	Foi verificado que o usuário estava sem permissão para excluir. O mesmo foi orientado a dar a permissão e conseguiu realizar o processo.	1	N	15	N	
06006636	DIADM	CATEGORIA I	Solicitamos o mapeamento da impressora, posto que mudamos de sala e alguns servidores não conseguem realizar impressão dos seus trabalhos.	Impressora configurada conforme solicitado	0	N	7	N	
06006637	SEGECEX	CATEGORIA I	Habilitar pasta Jupiter	Realizado o mapeamento da pasta de rede. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	3	N	
06006639	SPC	CATEGORIA III	O chamado foi fechado, porém o problema persiste.	Verificado que a conta de e-mail estava bloqueada. Desbloqueio de senha.	8	N	4	N	
06006047	DIAUD1	CATEGORIA III	Solicito desbloquear o usuário fsousa.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail." Realizado manutenção corretiva.	1	N	2	N	
06006648	SECONT	CATEGORIA III	Boa tarde! O computador do estagiário está frequentemente reiniciando sozinho e dando problemas. O computador acabou de ficar em tela azul, sem nenhuma mensagem, e não quer mais voltar (mas não tentamos reiniciar).	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	22	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006649	SESOES	CATEGORIA I	retirei o atolamento mas a tampa fechou e não consigo abrir  sidney  ramal 578	realizada a limpeza de resíduos da impressora.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	4	N	20	N	
06006650	GPML	CATEGORIA I	Solicito configuração de impressora.	Impressora configurada conforme solicitado. Apresentando uma falha momentânea, ou pode ser também escaneamento rápido. Voltou a funcionar.	1	N	5	N	
06006049	DICOG	CATEGORIA III	Boa tarde, a internet não está funcionando e a intranet está bem lenta. Obrigado.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a torne substituído conforme solicitado.	8	N	5	N	
06006656	PRESIDENCIA	CATEGORIA I	acabou o tonner	Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37076 Suprimentos utilizados: B Y C M  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a instalação de acervo.	1	N	23	N	
06006658	COMUNICAO	CATEGORIA I	Preciso baixar três fontes, já salvas na área de trabalho, no Photoshop.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	4	N	
06005904	DIACOMP4	CATEGORIA I	Solicito a instalação de programa para visualizar arquivos .DWG. O FreeDWGViewer de minha máquina está exigindo upgrade e não abre os arquivos.	Foram instalados os softwares a seguir:  Free DWG 2018. Houve demora no atendimento pelo fato de ter que baixar a nova versão da internet.	1	N	33	N	
06006052	SESOES	CATEGORIA I	Solicito a instalação do programa ANKI para estudo de inglês.  Valfrido	Foram instalados os softwares a seguir:  ANKI	3	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006665	SEORC	CATEGORIA I	Solicito a instalação do software PDFSaM. Grata.	Foram instalados os softwares a seguir: PDFSAM	0	N	8	N	
06006670	SEGECEX	CATEGORIA I	Por gentileza, gostaria que instalassem o PDFSAM na máquina que trabalho. Obrigada.	Foram instalados os softwares a seguir: PDFSAM	0	N	3	N	
06006673	CERIMONIAL	CATEGORIA III	certidão negativa de debitos trabalhistas fraudada	Parabéns!!! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafino no tempo previsto.	1	N	3	N	
06006053	SESSOES	CATEGORIA I	Solicito a instalação do Programa ANKI para estudo de inglês.	Foram instalados os softwares a seguir: ANKI	3	N	1	N	
06006675	DTI	CATEGORIA III	Alex Ribeiro fraudou a licitação na peça e-Doc 8EFACB23 processo 10.641-2017	Parabéns!!! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafino no tempo previsto.	1	N	1	N	
06006713	GPDA	CATEGORIA I	Preciso desbloquear minha senha do SIGGO. Obrigada.	foi orientado a usuaria que para desbloquear a senha do SIGGO ela terá que preencher o formulário disponível na intranet, imprimir e trazer até a DTI solicitando o desbloqueio, uma que se tratada de um sistema externo e não há suporte a este sistema no tribunal.	3	N	7	N	
06006677	OUVIDORIA	CATEGORIA I	Estava trabalhando num documento e ele deu erro. Salvei, mas não abre mais o conteúdo.	Foi feito um contato com a usuária, mas o problema já havia sido solucionado.	5	N	1	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006056	SETRA	CATEGORIA I	Solicito atualização do Google Chrome.	Foram instalados os softwares a seguir: Chome	1	N	2	N	
06006687	DISAUDE	CATEGORIA I	troca de cartucho	Realizada a limpeza de resíduos da impressora. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	9	N	
06006688	DIFIPE	CATEGORIA III	bloqueio de senha	Realizado o desbloqueio da senha. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	
06006689	DIADM	CATEGORIA I	Mapear a digitalização da impressora Samsung para DIADM. Atualmente está mapeada para Diconce.	Realizado a configuração da digitalização. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	14	N	
06006058	PRESIDENCIA	CATEGORIA III	senha da Presidente Anilceia está bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	0	N	1	N	
06006691	SEPAT	CATEGORIA I	Solicito a instalação do "SAS Guide".	Foram instalados os softwares a seguir: SAS GUIDE	1	N	53	N	
06005852	GPAA	CATEGORIA III	A tela do computador está em preto e branco.	Diagnosticado que foi alterada a cor por atalhos. Orientada a pressionar as teclas " Ctrl+win+C.	2	N	7	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005905	GPG	CATEGORIA III	Meu computador não está acessando a internet	verificado que não estava configurado o proxy no navegador.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	7	N	4	N	
06006059	DICOG	CATEGORIA III	Boa tarde, Sr.(a) Atendente, a internet está oscilando no funcionamento. Obrigado.	Foi feita a configuração de proxy na máquina.	1	N	5	N	
06006720	DIPLAN	CATEGORIA I	Favor trocar meu mouse pad, o que tenho está muito ruim, preciso de um novo.  obrigado!	Foi disponibilizado o mouse pad para o usuário.	1	N	33	N	
06006293	DISAUDE	CATEGORIA I	Boa tarde, Gostaria de solicitar urgentemente a instalação do TCDF Drive no meu computador, por favor. Obrigada!	Realizado a instalação do Owncloud.	1	N	14	N	
06005947	DIACOMP3	CATEGORIA I	Tela com manchas pretas	Software atualizado conforme solicitado. Foi necessário fazer a atualização do Firefox para corrigir o problema.  Foi realizado o auxílio na configuração no SISA. resolvido de acordo.	2	N	1	N	
06006065	SEJUR	CATEGORIA I	Necessito liberação para o SEJUR movimentar documento para a COBGI.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	20	N	
06005958	DIAUP	CATEGORIA I	Solicito a atualização do software Bizagi Modeler já instalado em minha máquina.	Software atualizado conforme solicitado.	1	N	10	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006319	SEFIPE	CATEGORIA III	Problema na impressora.	Foi verificado que a impressora estava puxando papel da bandeja da frente ao invés da bandeja principal. Após a configuração o problema foi resolvido.	1	N	25	N	
06005848	SEGECEX	CATEGORIA III	A senha de acesso a intranet do Secretário Luiz Genédio, foi bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida. Configurada toda a digitalização de e-mails na impressora 40654	1	N	1	N	
06006072	SEPROD	CATEGORIA I	Solicito a configuração do Scanner (patrimônio: 40654 ) para o direcionamento das imagens digitalizadas para diretório específico do SEPROD (Digitalizadas).	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	25	N	
06005906	DIACOMP3	CATEGORIA I	Bom dia! As impressoras não estão funcionando. Obrigada.	Realizada remoção de detritos da impressora 39986 e 32584  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	44	N	
06006074	SELEG	CATEGORIA I	Exclusão dos E-docs: 53DFFE7A-e e E4C23F7E-e	Solicitação atendida na demanda 06006073 reconfiguração da impressora e remoção da pasta digitalizadas. havia sido removida.	1	N	10	N	
06006730	PUBLICO	CATEGORIA III	impressora não digitaliza documentos. A mensagem é "erro de envio".	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	2	N	38	N	
06006734	DIADM	CATEGORIA II	trocar computadores de lugar na mesma sala.	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	4	N	22	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006736	SEOP	CATEGORIA III	Prestador de Noberto Neto, ramal 224, sem acesso ao sistema.	realizado a troca de senha com o usuário.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	12	N	
06006741	DIAUD1	CATEGORIA III	bom dia. gostaria de saber se e possivel fazer a restauração do backup do documento em excel "Quantitativo de policiais e dependentes por bairro (residência)", na pasta Z:\AUDITORIAS\2018\3-Assistência Médica e Fundo de Saúde PMDF\Fase 2\2-Papéis de Trabalho. Gostaria	foi feito o backup do arquivo através do jupiter3.	1	N	20	N	
06006746	GCIM	CATEGORIA I	Por favor, executar mapeamento impressora 38263 para esta máquina. Obrigado	Foi feito o mapeamento da impressora solicitada.	4	N	8	N	
06006750	DICONCE	CATEGORIA I	Configurar impressora.	Impressora configurada conforme solicitado nemstaido driver da impressora. voltou a funcionar.	1	N	0	N	
06006760	DICONCE	CATEGORIA I	Configuração de impressora.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	7	N	
06006761	DIPLAN	CATEGORIA I	mudei para a Diplan e ainda não tenho acesso ao jupiter da área. Por favor, liberar o acesso. Att, Sérgio	realizado o mapeamento de acordo.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	7	N	
06006764	GPAA	CATEGORIA III	não consigo colocar minha senha	O usuário foi orientado a apertar a tecla ENTER para abrir a tela inicial para colocar a senha.	0	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006765	NFTI	CATEGORIA III	conta bloqueada	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	13	N	
06006766	NFTI	CATEGORIA III	serviço de e-mail não funciona	O chamado já está sendo tratado no chamado 6707.	4	N	0	N	
06006767	GCAM	CATEGORIA I	Conversão de arquivo em pdf	A usuária queria juntar o dois arquivos PDF's em somente um. Foi necessário instalar o PDFSAM para realizar o procedimento.	4	N	18	N	
06006769	NAGF	CATEGORIA III	Em virtude da Resolução TCDF 510, de 11.10.18 (DODF de 19.10.18), que altera a estrutura organizacional dos Serviços Auxiliares do TCDF, modificando a denominação do Núcleo de Acompanhamento da Gestão Fiscal (NAGF) para Divisão de Acompanhamento da Gestão Fiscal (DIAGF),	Alteração efetuada no e-TCDF e no SIGA e neste sistema(Resolve). Foi encaminhado chamado para a equipe de infra para a alteração em jupiter1.	5	N	16	N	
06006771	DISAUDE	CATEGORIA III	solicitação do agente	Diagnosticado que a tela estava em retrato, corrigido. Realizado o desbloqueio da conta referida.	3	N	1	N	
06006774	DICONT1	CATEGORIA III	Meu computador não loga.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	5	N	
06006781	DIADM	CATEGORIA I	O Alano esteve online aqui e deixou tudo funcionando corretamente. Entretanto hoje, ao tentar imprimir pdf na impressora 40005, não ocorreu a impressão na referida impressora. Quando abro o gerenciamento de impressoras e cliço na impressora DICONCE 40005, aparece a mensagem O	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	10	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006786	SEJUR	CATEGORIA I	Estou com problemas para baixar arquivos cadastrados no e-tcdf. Ao tentar realizar essa tarefa, abre-se uma janela para salvar o documento.	Foi informado ao usuário que a nova versão do google chrome está incompatível com o e-tcdf para ativar essa função. Foi feita a configuração no firefox, e orientado ao usuário que utilize este navegador.	3	N	27	N	
06006790	DIACOMP4	CATEGORIA III	Computador sem acesso à internet. Falar com Álvaro, no ramal 627.	Foi reconectado o cabo de rede.	2	N	12	N	
06006792	SEMAND	CATEGORIA III	Erro. access denied (java.util.PropertyPermission "hod.hostname" "read") Parece se tratar do mesmo erro que vem se repetindo para acesso.	Foi verificado que o computador tinha duas versões do java instalado. A versão 131 foi removida e o problema corrigido.	3	N	5	N	
06006799	GPDA	CATEGORIA III	Gostaria de fazer uma reclamação sobre o chamado 06006713 . Fui muito bem atendida, como sempre pela TI. Todavia, o chamado foi finalizado sem que meu problema tenha sido resolvido. Nesse caso, isso é relevante, uma vez que a não	o encaminhamento para os responsáveis pelo sistema SIGGO. Foi feito um contato do servidor Sergio Brasão com a usuária, para melhores esclarecimentos sobre as ações a serem tomadas pela DTI com relação ao sistema	2	N	21	N	
06006801	COJUR	CATEGORIA III	não entra na internet	Foi verificado que o micro do usuário não estava com o proxy configurado. Após realizar a configuração, o problema foi corrigido.	3	N	19	N	
06006802	SECON	CATEGORIA III	Solicito que se faça a atualização da versão do sistema siggo no computador de patrimônio acima lançado.	Foi atualizado o siggo. Também foi verificado o navegador PJE. Durante o processo a maquina foi reinicializada varias vezes pois apresentava muita lentidão. Também foi verificada e reconfigurada as configurações de rede.	2	N	79	N	
06006803	GPAA	CATEGORIA III	Favor solicito auxilio na gravação de CD	Foi informado orientado à usuária as informações de gravação de cd, e foi recuperado um arquivo excluído do own cloud.	1	N	4	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006807	SECOF	CATEGORIA III	quem é o suspeito	Parabéns! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafio no tempo previsto.	2	N	2	N	
06006808	GPAA	CATEGORIA III	carime	Parabéns! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafio no tempo previsto.	2	N	1	N	
06006809	PRESIDENCIA	CATEGORIA I	Atualização do sistema Java pra acessar o PJE	Foi feita a conexão através do navegador pje e feita a atualização do java.	1	N	17	N	
06006810	DICONT3	CATEGORIA I	Como mudei da Diplan para a Dicont3 gostaria que fosse mapeada a rede e a instalação das impressoras do Setor na minha máquina.	Foi feito o mapeamento de pasta de rede e impressora. Atualização das maquina sera feita via GPO ou central de software. pack de correção em breve estará disponível.	2	N	13	N	
06006826	DIADM	CATEGORIA III	Deverá ser feito ao longo do dia em todas as máquinas da DIADM, por enquanto estão logados eu, na máquina 42729 e o Jonas, na máquina 42480.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	6	N	4	N	
06006829	SEMAN	CATEGORIA III	ao tentar logar o meu computador aparece um aviso informando que este computador não pode ser inicializado.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	1	N	
06006831	NFO	CATEGORIA I	solcito um tecnico para impressora 37102 que esta preso o pael	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	1	N	15	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006832	GPAT	CATEGORIA III	Desbloqueio de senha. Já realizado pelo Alano.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	2	N	
06006837	DIAPES	CATEGORIA I	Troca de toner da impressora Samsung M4070	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: M3070 Patrimônio: 4003 Suprimentos utilizados: Tonner preto.	2	N	16	N	
06006843	DTI	CATEGORIA III	O servidor Alex Ribeiro é o culpado, pois ele é o gerente financeiro da empresa Intelitech e é servidor do TCDF. Portanto, há conflito de interesses.	Parabéns! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafio no tempo previsto.	1	N	1	N	
06006850	DIADM	CATEGORIA III	Não consigo logar, problemas com bloqueio da minha senha.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	0	N	
06006854	SESOP	CATEGORIA I	Solicito a troca do mouse	Realizado a troca do mouse e realizado manutenção corretiva, equipamento apresentando 100% do disco.	0	N	25	N	
06006858	GCIM	CATEGORIA III	Desbloqueio de senha do usuário augustoj, matr. 0550-9.  Demandas já solucionadas nesta data por Michele e Tiago.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	1	N	
06006859	SEMAG	CATEGORIA III	precisamos sair da sala	Parabéns! Vocês foram um dos poucos grupos a solucionar o desafio no tempo previsto.	1	N	1	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006864	DTI	CATEGORIA I	O resumo do TCDP possui tentativas de edição de links, que não está funcionando em máquinas que utilizam windows 8 ou 10, pode ser que o Filtro SmartScreen esteja bloqueando, solicito a verificação em busca de bloqueio, ou a permissão para configurar o mesmo.	Desativado o filtro Smartscreen para realização de teste.	1	N	12	N	
06006866	SEORC	CATEGORIA III	Senha foi bloqueada.	realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisória no primeiro acesso.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	1	N	
06006874	DIAUD3	CATEGORIA I	Atualização do Flash Player	Foram instalados os softwares a seguir:  Adobe Flash Player	3	N	4	N	
06006880	DIACOMP4	CATEGORIA I	Por gentileza, solicito a reposição de nova tinta da impressora "HP 32615" dessa Divisão.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: HP2055 Patrimônio: 32615 Suprimentos utilizados: TONER	4	N	20	N	
06006883	SEPROD	CATEGORIA II	solicito te acesso intranet e outros nesse patrimonio citado	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos realizada a instalação do plugin e seguiu.	4	N	129	N	
06006888	DIAUP	CATEGORIA I	Não consigo acessar minha conta do Banco do Brasil.	Banco do Brasil.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	7	N	
06006891	SELIC	CATEGORIA III	Na data de hoje, minha senha de usuário foi alterada. Agora não está sendo possível acessar o correio eletrônico nem com a senha antiga nem com a nova.	Usuário informou que a equipe da infraestrutura já entrou em contato com o mesmo e resolveu o problema.	2	N	2	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006895	DIFIPE	CATEGORIA III	Solicito desbloqueio de senha TCDF.	Realizado o reset de senha, orientado a alterar a senha provisória no primeiro acesso.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	1	N	2	N	
06006896	NFO	CATEGORIA III	não esta saindo o som do computador	Realizado a configuração do audio do windows.	0	N	9	N	
06006898	SEJUR	CATEGORIA I	Papel preso.	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	5	N	9	N	
06006899	SEJUR	CATEGORIA I	Impressora está dando obstrução de papel.	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	14	N	
06006906	SETRA	CATEGORIA I	configurar impressora	Impressora configurada conforme solicitado	1	N	8	N	
06006908	DISAUDE	CATEGORIA I	como desmarcar um email como spam na caixa de correio eletrônico do TC?	Foi orientado ao usuário como liberar uma mensagem de spam em seu e-mail.	3	N	5	N	
06006921	DIADM	CATEGORIA III	monitor esta cinza	Foi informado ao usuário a clicar nas teclas "ctrl+windows+c" para reativar as cores no computador.	3	N	4	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006924	DIAUD2	CATEGORIA III	O acesso ao meu computador está dando problema, avisando que há erro de senha.	Foi feita o desbloqueio da senha, e feita a limpeza de histórico nos navegadores incluindo as senhas salvas.	1	N	10	N	
06006925	GCPM	CATEGORIA I	Solicito troca de toner. Att., Jane GCPM	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: M4070 Patrimônio: 40645 Suprimentos utilizados: Preto	3	N	13	N	
06006926	SEGEDAM	CATEGORIA III	duvida como abrir email que antispam bloqueia, mas não é spam	realizada orientação sobre identificação de e-mails pegos como spam.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	20	N	
06006929	GPAA	CATEGORIA I	Aplicativo da caixa.	O módulo de segurança já estava instalado na máquina. Foi criado um atalho de acesso ao internet banking na área de trabalho.	0	N	9	N	
06006934	GCMM	CATEGORIA III	impressora não funciona	Foi reiniciado o serviço de spooler de impressão. realizada a mudança de mesa de acordo com o solicitado.	4	N	9	N	
06006936	DICONCE	CATEGORIA II	Mudar, um computador, de mesa.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	20	N	
06006938	DISAUDE	CATEGORIA I	obstrução de papel no duplex	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	0	N	6	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006941	DICONCE	CATEGORIA I	Configurar impressora	<p>instalado driver de impressora.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.</p>	2	N	7	N	
06006942	SESOP	CATEGORIA I	Impressora não está funcionando.	<p>realizada a limpeza de resíduos da impressora.</p> <p>"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."</p>	2	N	7	N	
06006944	SEMAT	CATEGORIA III	Desde 6ª feira, não consigo abrir o correio eletrônico do semat.	<p>A conta estava desativada por falta de segurança. Foi reativada e solicitada a troca da senha para o novo padrão (senha forte). Atendimento realizado em parceria com a equipe de INFRA (Alessandro).</p> <p>Por gentileza</p>	2	N	22	N	
06006945	SEAUD	CATEGORIA I	Não visualizo o ownCloud, já forcei sincronização, já reiniciei a máquina. Solicito atendimento	Foi criado atalhos para a usuária ter mais facilidade para acessar o owncloud.	1	N	8	N	
06006946	GPG	CATEGORIA III	Após o pique de luz o computador não ligou mais.	A usuária informou que o computador reiniciou com o pico de energia e está demorando para iniciar. Foi orientada a reiniciar novamente o computador para que ele volte ao seu estado normal.	1	N	3	N	
06006948	DIFIPE	CATEGORIA I	Solicito atualização do modulo de segurança do BB	<p>Foram instalados os softwares a seguir:</p> <p>Módulo de Seg. BB</p>	0	N	4	N	
06006950	DISAUDE	CATEGORIA II	Meu computador molhou, logo, tive q usar a máquina de uma colega. Fiz o login mas o medsystem e a nuvem não apareceu nessa máquina	<p>Perfil configurado conforme solicitado.</p> <p>Mapeamento de impressoras</p> <p>Configuração dos navegares</p> <p>Configuração dos principais atalhos</p> <p>Instalação do MedSystem.</p>	3	N	22	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006954	SEGEDAM	CATEGORIA III	Solicitei outra senha para entrar no portal mentorh e quando coloca diz que o usuário é inexistente.	Orientado a usuaria entrar em contato com o cadastro no ramal 131.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	1	N	
06006956	DIAUD2	CATEGORIA III	Computador PC-040804 (usuário Giovanni) não está ligando.	verificado que o cabo de força estava com mau contato.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	6	N	
06006963	SECON	CATEGORIA I	ESTOU PRECISANDO DE AUTORIZAÇÃO PARA EXCLUIR DOCUMENTOS EM PROCESSOS (PEÇAS) NO E-TCDF, POIS ESTOU EM SUBSTITUIÇÃO AO CHEFE DO SETOR E TENHO DEMANDAS PARA ESTA SITUAÇÃO.	O usuário foi informado que é necessário ter a permissão do gestor do setor para poder excluir peças dos processos. O mesmo ficou de entrar em contato com o gestor e solicitar essa permissão.	1	N	9	N	
06006967	SEGEDAM	CATEGORIA III	Impossibilidade de realizar chamado para a STI.	Sujeita nos temporários da máquina. Realizada limpeza de cache dos navegadores e do sistema.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	1	N	14	N	
06006969	SEGEDAM	CATEGORIA III	teste	Teste de funcionamento do sistema. Em atendimento no chamado 6006967	1	N	2	N	
06006973	SEDIN	CATEGORIA I	Solicito a instalação do bizagi na máquina tombada com o seguinte número: 41762.	Foram instalados os softwares a seguir:  Bizagi Realizado a atualização do java e do programa Certisign.	1	N	5	N	
06006974	DIPLAN	CATEGORIA I	Liberar atualização do JAVA	Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para o seu e-mail.	1	N	10	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006987	COMUNICAO	CATEGORIA III	Solicito atendimento para a impressora de patrimônio 40002, informo que ela não está ligando, já desconectei os cabos e conectei novamente, contudo, sem sucesso.	A impressora estava com o botão desligado. realizada a limpeza de resíduos da impressora.	1	N	12	N	
06006992	PUBLICO	CATEGORIA I	Impressora travou com papel.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	6	N	
06006993	DISAUDE	CATEGORIA III	Boa tarde, o computador da Dra Mônica, molhou ontem dia 29/10 devido a chuva, a orientação foi não ligar. Solicito alguém para ligar a máquina.	O computador foi ligado e testado para ver se havia algum problema decorrente da água. Após ligar e testar o computador não apresentou problema algum.	1	N	16	N	
06006997	SEGEDAM	CATEGORIA III	Preciso mandar uma publicação para a Imprensa Nacional e não estou conseguindo acessar a página correta. favor realizar esses passos indicados pela Imprensa Nacional:	Foi verificado que a usuária não está conseguindo acessar uma única opção dentro do site da imprensa. A mesma foi orientada a entrar em contato com a Imprensa Nacional para verificar se está ocorrendo problemas no site, tendo em vista que o site não está bloqueado e somente	2	N	15	N	
06006999	SEGEDAM	CATEGORIA III	Senhora, seguem algumas orientações de como configurar o JAVA Para o envio de matérias utilizando o java versão 8	Foi verificado que o applet do java não estava iniciando no Chrome e no Firefox. A solução foi utilizar o IE para que o java fosse iniciado junto a aplicação.	1	N	45	N	
06007000	SEGECEX	CATEGORIA III	Em vista da saída do gestor da ATE, e ausência de nomeação, necessita-se que a servidor Mariana Aun, torne-se gestora do siga da ATE	Perfil da usuária Mariana Claudia Aun de Azevedo Costa alterado para gestora SIGA.	2	N	107	N	
06007001	SEGEDAM	CATEGORIA I	Instalar maquininha da coletora de dados em dois computadores da SEGEDAM (Hanná e estagiário)	Foi feita a instalação do driver da máquina coletora de dados nos dois computadores solicitados. Driver instalado: WinTask.	2	N	39	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06007004	SEDIN	CATEGORIA I	Instalar impressora 37090	Impressora instalada conforme solicitado.	11	N	6	N	
06007013	SESOP	CATEGORIA I	Instalação de Webcan no computador da portaria BRB.	Foi feita a instalação da Webcam.	1	N	8	N	
06007021	DIADM	CATEGORIA I	Solicito mapeamento da impressora Samsung	Foi feito o mapeamento da impressora solicitada.	1	N	4	N	
06007025	DIADM	CATEGORIA I	Solicito instalação do Google Drive	Foram instalados os softwares a seguir: Google Drive	1	N	8	N	
06007029	SESOP	CATEGORIA III	Catracas oscilando	O usuário informou que vai abrir uma ordem de serviço para a empresa responsável para verificar o problema.	3	N	3	N	
06007030	GCCR	CATEGORIA III	Problemas na Impressão	A impressora foi reinstalada.	2	N	2	N	
06007037	SETRA	CATEGORIA III	Não está tendo acesso ao Portal do Servidor	Verificado que o problema esta no acesso ao Mentor. Orientado a entrar em contato com o setor de cadastro no ramal 131.	3	N	5	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06007040	DISAUDE	CATEGORIA I	Mapeamento do OWN CLOUD	Foi feita a instalação e configuração do onw cloud.	0	N	12	N	
06007045	DIAUD2	CATEGORIA I	Solicita-se, por favor, sejam desinstalados, no computador PC-42708, os softwares:  - CheckPointVPN; e - Microsoft Access. Grato.	Foram instalados os softwares a seguir:  Foi desinstalado o CheckPonint VPN e o Access 2013.	0	N	8	N	
06007046	COJUR	CATEGORIA III	NO PROCESSO 17.676/2016-e e-doc: 604DD9EA	Usuária queria saber quem tinha criado o e-doc informado. A mesma foi orientada como verificar e já passado também o nome do usuário criador.	5	N	5	N	
06007053	SEGEF	CATEGORIA I	papel estragou dentro da impressora	Realizada a remoção do papel.	1	N	7	N	
06007054	SEGECEX	CATEGORIA I	Mesmo com o processo na carga e permissão no SIGA, a servidora não consegue excluir a peça para fins de correção	A usuária foi informada que depois que o processo é assinado não é mais permitido a sua exclusão, sendo necessário então criar um outro documento para ratificar o anterior.	5	N	13	N	
06007057	SEFIPE	CATEGORIA I	Instalação do "Agente".	Foi feita a instalação e configuração do own cloud.	1	N	7	N	
06007058	DISAUDE	CATEGORIA I	Problemas na hora de salvar documentos na nuvem.	Foi verificado que o owncloud do usuário estava offline não sendo possível o compartilhamento dos arquivos. O problema foi corrigido ao pedir para o usuário entrar novamente com sua senha.	1	N	13	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06007062	SEPAG	CATEGORIA III	Solicito a gentilha de providenciar a limpeza do cilindro de impressão ou rolo, pois ao scanear documentos está saindo com listas pretas no mesmo.	Foi feita a limpeza no vidro de digitalização.	3	N	20	N	
06007063	NFTI	CATEGORIA III	Firefox muito lento. Chrome normal!	Software atualizado conforme solicitado. Foi necessário fazer a atualização do Firefox. Após realizar o procedimento, o usuário informou que melhorou o desempenho.	12	N	3	N	
06007065	COBGI	CATEGORIA III	Ao abrir qualquer arquivo .doc o word trava e reinicia, e não é possível abrir ou fechá-lo.	Foi necessário desinstalar alguns programas para liberar memória, que estava cheia e não permitindo o word executar novamente. Após o procedimento, o usuário conseguiu trabalhar normalmente.	1	N	30	N	
06007067	SESSOES	CATEGORIA III	Após troca de máquina, solicito a configuração da máquina atual para acessar o site da receita com o certificado digital..	Foi feita instalação das hierarquias, todos os certificados e atualização do java. Após efetuar o procedimento, foi diagnosticado que o certificado está vencido.	5	N	81	N	
06007070	GCRR	CATEGORIA III	Resetar senha do usuário Diener. Esqueceu a Senha.	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisória no primeiro acesso.	0	N	9	N	
06007073	SEFIPE	CATEGORIA I	Solicito a instalação do Agent. Atenciosamente, Luiz Alexandre	Realizado a instalação do Owncloud.	4	N	8	N	
06007075	GCRR	CATEGORIA I	Sincronização do drive	Foi verificado que o owncloud não estava logado. Após logar a sincronização voltou ao normal.	1	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06007083	DIAUD3	CATEGORIA III	Solicito recuperar arquivo excluído agora.	O arquivo foi recuperado através da pasta de backup "jupiter3".	4	N	4	N	
06006504	SESAP	CATEGORIA I	Solicito a instalação de software gratuito Bizagi visando a elaboração de fluxo de processos dessa Secretaria.  Grato	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi	1	N	6	N	
06005853	SESEP	CATEGORIA III	Configurar PC do auditório, com a urgência que o caso requer.	Realizado o empréstimo do notebook NB-40593.	6	N	4	N	
06005857	SEMAG	CATEGORIA I	o computador não esta acessando pendrive (kingston)	Foi testado em outro máquina e verificado que o pen drive do usuário estava com problemas. Para confirmar o diagnóstico, foi usado outro pendrive no micro do usuário e funcionou normalmente. Foi trocada a placa mãe e garantia. Foi entregue funcional.	3	N	21	N	
06005849	DICONCE	CATEGORIA III	Após iniciar fica retida em uma American Megatrends Maquina do servidor Raimundo Ventura: ramal 453 Att. Francisco.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado. resolvido pela equipe de infraestrutura.	1	N	70	N	
06005863	DTI	CATEGORIA I	eTCDF não está abrindo	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	13	N	
06005881	SERCO	CATEGORIA III	mensagem de erro ao atualizar tabela dinâmica no excel. Somente ocorre o erro no arquivo que está no OwnCloud. Ao atualizar o mesmo arquivo no jupiter, não ocorre o erro.	Com base em informações recebidas da equipe de infra estrutura, a atualização da tabela dinâmica não ira funcionar de forma plena por causa da diferença entre os sistemas de alocação de arquivos. Foram orientados a quando forem trabalhar com o arquivo situarem o mesmo	1	N	42	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005908	SETRA	CATEGORIA III	Único computador do setor sem internet	Diagnosticado problema no ponto de rede, resolvido. realizado a configuração do perfil da usuaria.	1	N	8	N	
06005911	GPG	CATEGORIA I	cadastrar servidor para uso das pastas do TCDF.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail." realizado a instalação e o recominmento dos equipamentos solicitados.	3	N	23	N	
06005931	DISAUDE	CATEGORIA II	Instalação de projetor e notebook no Espaço de Saúde Integral. Evento dia 03/10, às 14h. Prezados,	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail." realizado a instalação do monitor de acordo com o solicitado.	1	N	2	N	
06005945	ARQUIVO	CATEGORIA II	Em virtude de necessidades operacionais que visam a otimização das atividades da unidade, solicito um monitor adicional para o meu computador.	34950 Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a	3	N	16	N	
06005952	GPML	CATEGORIA III	A janela do Windows Explorer/outros programas, quando maximizada, não está ajustada com o tamanho da tela complementar. Solicito o ajustamento. Obrigado.	Foi necessário alterar a configuração de resolução da tela. Após realizado o procedimento, o problema foi corrigido.	1	N	14	N	
06005955	SECONT	CATEGORIA III	Não estou conseguindo abrir os arquivos exportados de pesquisas de processos no e-tcdf; O sistema retorna a mensagem "arquivos inexistentes" e "falhas na permissão"; Aguardo, obrigada;	Resolvido sem intervenção técnica.	5	N	0	N	
06005959	GPDA	CATEGORIA I	O tonner M para impressora marca OKI MFC 37103 está vazio e o tonner Y está baixo.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: oki 361 Patrimônio: 37103 Suprimentos utilizados: Y M	27	S	5	N	Antes do Horário de atendimento

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06005960	DISAUDE	CATEGORIA III	Bom dia, solicito por gentileza o desbloqueio do meu perfil, devido várias tentativas de senha incorreta. Enfermeira Regiane.	Foi realizado o reset da senha. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	16	S	8	N	Antes do Horário de atendimento
06005963	COJUR	CATEGORIA III	Sem acesso ao Yahoo	não foi possível desbloquear a conta, precisa esperar 24 horas para realizar outras tentativas de reativação da conta de e-mail. Fara nova tentativa no prazo.	2	N	14	N	
06005961	BIBLIOTECA	CATEGORIA I	Gostaria que Qlik Sense fosse instalado em meu computador, para poder acessar página de portal Comprasnet.	Confirmado com o usuário a não necessidade de instalação do Qlik. Contornou a de outra forma. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	10	N	18	N	
06005994	DIACOMP4	CATEGORIA I	Solicito a instalação do SAS em minha máquina.	Foram instalados os softwares a seguir. SAS "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	2	N	
06005998	DISAUDE	CATEGORIA III	Após uma queda de energia, computador não que ligar.	resolvido pela equipe de manutenção. Problemas com sistema de energia. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	6	N	2	N	
06006005	PUBLICO	CATEGORIA III	Não consigo exportar o Processo 14774/16e. Fica carregando...	Solicitante foi orientada a exportar as peças maiores que 100MB separadamente.	2	N	31	N	
06006037	GCIM	CATEGORIA I	Obrigado.	For feita a desinstalação da antiga versão do itunes e feita a instalação da nova versão. O processo de instalação foi um pouco demorado, a máquina foi reiniciada, e foi necessário excluir arquivos temporários pois a máquina estava lenta. Por esse motivo houve uma	2	N	29	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006048	GPG	CATEGORIA III	a Procuradora Claudia não consegue abrir o email com a senha de acesso	A conta de email foi desbloqueada. Problema reparado em garantia. A máquina foi devolvida e instalada na unidade.	1	N	42	N	
06006051	DICONCE	CATEGORIA III	No conserto da máquina de tombamento patrimonial nº 42430 fora trocada a placa mãe, no entanto após um dia de uso, a máquina voltou a apresentar problema semelhante ao que originou o primeiro chamado.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	0	N	5	N	
06006060	SEMAT	CATEGORIA I	Com vistas à utilização da ferramenta SAS, solicita-se, encarecidamente, a instalação do SAS Guide na máquina em referência. Att.,	Foi feita a instalação do SAS.	2	N	3	N	
06006066	SEDIN	CATEGORIA I	A impressora parou de funcionar e esta com a seguinte mensagem: "Erro! substitua novo tonner". Solicitamos o atendimento o mais breve possível, pois temos documentos que precisam ser impressos. Obrigada!	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: M4070 Patrimônio: 40024 Suprimentos utilizados: TONER	3	N	8	N	
06006085	DIAUD3	CATEGORIA III	Solicito instalação do Access (já possuía licença disponível na máquina previamente a formatação).	For realizada a instalação do pacote office plus. versão completa com Access incluso.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	3596	S	3	N	Esse chamado foi aberto após o horario de atendimento "horario de abertura05/10/2018 20:55:32"
06006092	SEJUR	CATEGORIA III	A conta está bloqueada.	Aparentemente foi resolvido. Não apresentou mais problema. O chamado de investigação continuara aberto na tentativa de verificar o problema. Caso volte a apresentar o problema relatado favor abrir novo chamado.	0	N	10	N	
06006099	GP1P	CATEGORIA I	Solicito a criação de senha para acesso à rede: Giovanna Ribeiro de Abreu	Realizada a configuração do perfil de acordo. Também foi repassada noções básicas de trabalho e funcionamento do TCDF drive.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a	3	N	4	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006102	GCMM	CATEGORIA III	Solicito que seja configurado o sistema para que se consiga baixar documentos do google drive para o PC. Boa tarde,	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	8	N	30	N	
06006111	SEORC	CATEGORIA I	A chefe já liberou o acesso da nova estagiária no sistema, porém ela não consegue fazer o login na máquina. obrigado	Verificado problema na alteração de senha , configurado perfil da usuária.	2	N	4	N	
06006123	SEFIN	CATEGORIA III	Boa tarde, Fizemos o cadastro de estagiária no SIGA, porém não está efetuando login na rede ou na intranet. Obrigado.	A conta da usuária foi criada mas estava tendo problemas ao efetuar o primeiro login. Diante disso, foi necessário ir até o local para fazer a configuração do perfil.	1	N	41	N	
06006129	SELIC	CATEGORIA III	E-mail institucional não está reconhecendo a senha.	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisória no primeiro acesso. Não foi possível gravar o cd na maquina. Após varias tentativas e reinicializações foi obrigada a usar outra maquina para gravar os arquivos. erro constante mesmo usando outros cds.	0	N	8	N	
06006126	SEMAG	CATEGORIA III	Estou com problemas na gravação de CD.	Por gentileza Provavelmente mal contato elétrico. voltou a funcionar. Problema solucionado. Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	78	N	
06006143	DIACOMP3	CATEGORIA III	Bom dia! Meu computador não está ligando. Obrigada.	Aparentemente normalizou. Caso volte a ocorrer favor abrir novo chamado. Chamado filho ainda aberto em processo de investigativo.	80	S	3	N	Antes do Horário de atendimento
06006144	DIACOMP1	CATEGORIA III	A usuária Karla não consegue fazer login. Obrigada.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a	77	S	10	N	Antes do Horário de atendimento

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006152	SEGEF	CATEGORIA III	Meu computador (notebook asus) tem aparecido uma mensagem de pouca memória e fechado sozinho as janelas/programas abertas(os).	<p>Foi realizada a formatação do notebook . Configurado o perfil.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.</p>	7	N	7	N	
06006160	SEORC	CATEGORIA III	Boa Tarde, Solicito login de acesso à rede para nova estagiária. obrigado!	<p>Foi verificado que a usuária não estava conseguindo alterar a senha. A senha foi resetada e passada para a usuária logar no micro. Após o procedimento, o problema foi corrigido.</p> <p>Realizada a substituição do computador e configurado perfil.</p>	1	N	7	N	
06006202	SELIC	CATEGORIA III	Conforme acertado via telefone, solicito a troca de computador por sucessivos problemas.	<p>"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."</p>	1	N	5	N	
06006207	GPAA	CATEGORIA I	Favor os documentos estão sendo cadastrados com visibilidade restrita, mesmo sem ter sido optado esse modo de visibilidade.	<p>Foi informado a usuária que todo documento que estiver na situação "novo", estará restrito. O documento só sairá dessa situação quando a usuária distribuir esse documento, e o mesmo for assinado por outra pessoa.</p> <p>Realizadas as mudanças de acordo com o solicitado.</p>	1	N	8	N	
06006232	PRESIDENCIA	CATEGORIA II	Solicito a mudança da impressora OK que se encontra do Gabinete da Conselheira Anilceia, 1º andar, mudando para o Gabinete da Presidência, sala da Monica.	<p>nas maquinas de quem estava presente.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a</p>	2	N	5	N	
06006240	SECONT	CATEGORIA III	Os formulários de acesso foram enviados no dia 10/10/18, e-docs 69D84362 e 66288A40.	<p>Documentos foram encaminhados. Aguardar, no e-mail corporativo, a informação da concessão dos acessos solicitados.</p> <p>Foi inserida uma exceção na console do</p>	1	N	8	N	
06006250	NAGF	CATEGORIA III	Além disso, o Excel quando entra provoca 100% de CPU constante. E não consegue acessar a pasta de seus arquivos temporários. dá erro com a mensagem de que não consegue acessar uma pasta em /app/tmp. é o anti-virus?	<p>antivirus que libera o trafego de dados do power pivot fazendo com que o consumo de recursos caia.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a</p>	2	N	24	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006260	NAGF	CATEGORIA III	<p>ERRO DO EXCEL ao atualizar uma tabela dinâmica.</p> <p>Não foi possível atualizar a tabela do Modelo de Dados: Não pudemos obter dados do Modelo de Dados. Veja a mensagem de erro que recebemos:</p>	<p>Foi realizada uma configuração de exceção na console do antivírus e também foi detectado problema com dos arquivos que foi resolvido pelo usuário. Voltou ao normal.</p> <p>Por gentileza</p>	1	N	9	N	
06006259	GPAT	CATEGORIA I	A cor preta não sai	Verificado que a unidade Drum estava com problemas, realizado a substituição.	7	N	35	S	Em atendimento
06006306	SESAP	CATEGORIA I	<p>Solicito a sincronização da pasta criada para a SESAP com o meu perfil no owncloud.</p> <p>Obs: não sei o caminho da pasta</p>	A senha do own cloud do setor foi resetada.	1	N	10	N	
06006315	SESSOES	CATEGORIA III	<p>Bom dia. Estou tentando fazer ofícios, mas o sistema ou aparece a tarja vermelha informando que a operação não foi efetuada ou a tela fica em branco não dando continuidade.</p>	<p>Sistema retornou a operação plena a partir de 12hs do dia 15 de outubro.</p> <p>Chamado finalizado.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.</p>	93	S	3	N	Antes do Horário de atendimento
06006316	SEGEP	CATEGORIA III	<p>Bom dia amigos, nós aqui na SEGEP não estamos conseguindo abrir e nem criar e-docs. O problema é geral do sistema ou será que é só aqui na SEGEP? Por favor verifique.</p>	<p>Sistema retornou a operação plena a partir de 12hs do dia 15 de outubro.</p> <p>Chamado finalizado.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.</p>	26	S	9	N	Antes do Horário de atendimento
06006317	SEAUD	CATEGORIA III	<p>Bom dia! Não tô conseguindo abrir as peças do Processo.</p>	<p>Sistema retornou a operação plena a partir de 12hs do dia 15 de outubro.</p> <p>Chamado finalizado.</p> <p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.</p>	0	N	2	N	
06006318	DIFIPE	CATEGORIA III	<p>As peças dos processos não estão acessíveis no e-tdcf (ex. 11937/2016, 6983/2018).</p>	<p>Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.</p>	0	N	4	N	

Chamado	Setor	Slta	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006321	SEGEDAM	CATEGORIA III	Erro ao baixar arquivos no e-TCDF.	Sistema operante a partir de 12:15 do dia 15 de outubro. Chamado finalizado.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	7	N	
06006323	SEFIPE	CATEGORIA III	Programa está indisponível.	instalado o Firefox 41 atualizados plugins de segurança.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	40	N	
06006330	DIACOMP3	CATEGORIA I	Solicito o cadastramento da usuária (estagiária) LETÍCIA DE CAMPOS DE QUEIROZ CPF 057.910.211-43	Após a criação de conta de rede pela equipe TCDF, foi feita a configuração de perfil da usuária na máquina. realizado apoio no atendimento. Também houve intervenção da equipe de infra.	5	N	21	N	
06006331	SESOP	CATEGORIA III	Disponibilização de funcionário da DTI na catraca da portaria de visitantes do Edifício Anexo para a tarde,	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	10	N	
06006335	SECONT	CATEGORIA I	Solicito configuração para acesso a rede (júpiter, impressoras e sistemas) para a nova estagiária da DICON2, Gabriela Gennari De Souza. Patrimônio do computador final 42455.	realizada a configuração do perfil de acesso. OK  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	2	N	4	N	
06006355	SESSOES	CATEGORIA III	Senha do SERPRO	Acesso revalidado. Senha temporária encaminhada para o e-mail do solicitante, com orientação para alterá-la após o login. realizado o reset de senha, orientado a alterar a senha provisória no primeiro acesso.	1	N	6	N	
06006361	SESOP	CATEGORIA III	Solicito por gentileza, resetar o login da funcionária terceirizada Taywme, na máquina da recepção do Ed. Sede. A mesma está com dificuldade para acessar a máquina	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	19	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006364	SEGECEX	CATEGORIA I	IP	realizado a configuração do ip para acesso a rede.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	1	N	19	N	
06006365	SEPAT	CATEGORIA I	Instalar o Diagnóstico BRB na minha máquina	Foi realizada a instalação de acordo. Restou OK.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	17	N	
06006376	GPDA	CATEGORIA III	O laptop do Dr. Demóstenes não está carregando. Solicito que verifiquem e, se possível, o consertem.	Foi feita a substituição da fonte do notebook.	1	N	10	N	
06006380	GPML	CATEGORIA III	Solicito o desligamento de 8 computadores no dia 18/10 (quinta), às 18:15.	Realizado a montagem dos computadores no gabinete.	1	N	3	N	
06006382	SEJUR	CATEGORIA I	Estou com dificuldades para baixar arquivos pdf tanto pelo browser google chrome quanto pelo mozilla. A página fica carregando por muitos minutos até que trava, e o defeito acontece com certa frequência e volta a funcionar do nada	Com relação ao e-tcdf, é necessário imprimir o documento no dopdf e subi-lo novamente. Foi também inserido o proxy no navegador para resolver problemas com os demais downloads.	3	N	6	N	
06006384	PUBLICO	CATEGORIA III	impressora informa "Mudar cilindro de rec".	Serviço realizado pela garantia.	2	N	49	N	
06006385	SESOP	CATEGORIA III	Troca da fita de impressão da impressora de crachá	Foi feita a substituição do ribbon, mas a impressora estava apresentando erro. Foi necessário entrar em contato com a central de garantia, e após um acesso remoto foi feita a atualização do software da impressora.	2	N	78	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006394	SESSOES	CATEGORIA I	Solicito-lhes a gentileza de proceder à atualização do Serpro Hod Preciso recuperar a pasta.	Após fazer a exclusão de um dos java instalado no micro, o problema foi corrigido.	1	N	24	N	
06006397	DIACOMP3	CATEGORIA III	C:\Users\gisllayne\AppData\Local\Packages\Microsoft.MicrosoftStickyNotes_8wekyb3d8bbwe  Não tenho permissão, são as notas de área de trabalho da antiga estagiária.	Foi feito o acesso no perfil de administrador e recuperada a pasta.	3	N	14	N	
06006402	DIAUP	CATEGORIA III	O MS-Excel deu crash na minha maquina. Ao reiniciar o programa não encontrei o PowerQuery. É o mesmo problema que apresentou a maquina do Josdeivi. Att.	Foi feito o update no antivírus e atualizado o power query.	2	N	2	N	
06006413	NAGF	CATEGORIA III	CPF 498.775.331-87  Acho que foi por 1 dia, mas ficou revogada. Excel powerpivot não acessa arquivos temporários, devido ao antivírus estar impedindo o acesso (vide link de matéria abaixo). Isso impossibilita o uso da ferramenta para consulta ao banco de dados. Gerenciador de tarefas acusa leitura do disco rígido, CPU e memória em 100%, o	Acessos revalidados. Senhas provisórias encaminhadas para o e-mail do solicitante, com a orientação para alterá-las após o login. Foi feita a investigação do problema junto a equipe de rede e a empresa TrandMicro. A solução foi desabilitar o serviço do antivírus na maquina do usuário para atestar que o problema não estava em bloqueio do mesmo. Após desativar o serviço, a planilha excel foi testada e	1	N	1117	N	
06006419	NAGF	CATEGORIA I	Após efetuar alguns testes no EXCEL, foi verificado que não foi dada autorização no SIGA ao usuário para excluir as peças. Foi orientado ao usuário que o chefe da unidade terá q acessar o SIGA e autorizar no campo "Vincular perfis".	Após a equipe da manutenção realizar a instalação do ponto de rede e da tomada 110v, o remanejamento foi realizado.	1	N	100	S	Em atendimento
06006432	DCI	CATEGORIA I	O sistema não permite movimentar o processo, pois há um documento pendente de assinatura. Porém, o sistema não dá a possibilidade de assinar o documento.		2	N	12	N	
06006435	PRESIDENCIA	CATEGORIA II	gostaria de solicitar a mudança de impressora de lugar		0	N	8	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006433	GPG	CATEGORIA III	Novamente o site do CNPGC (cnpgc.org.br) está bloqueado. Solicito, por favor, a liberação do acesso.	Site está funcionando novamente, resolvido pela equipe de infra.	1	N	17	N	
06006443	SESOP	CATEGORIA I	Problema com a impressora de crachá	Foi verificado que a impressora não estava imprimindo e estava acusando erro. Ao verificar junto ao técnico Mauro, verificou-se que o cabo da impressora estava com problema de conexão. Feita novamente a conexão o problema foi corrigido.	1	N	8	N	
06006447	SEGECEX	CATEGORIA III	Configuração de IP	Realizado a configuração do Notebook.	0	N	6	N	
06006441	SECONT	CATEGORIA III	Boa tarde! Nenhuma das impressoras está puxando o papel de etiqueta. Como posso consertar?	Foi feita a configuração nas impressoras samsung para imprimir etiquetas. Na impressora oki foram feitas todas as configurações possíveis para imprimir etiquetas, foi reconectada a impressora, reiniciado o serviço de spooler, resetado e reconfigurado o perfil da usuária,	0	N	96	N	
06006454	GCMA	CATEGORIA II	Cadastrar nova estagiária	Realizado a configuração do perfil da usuária. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	4	N	
06006453	SEACOMP	CATEGORIA III	Preciso acessar o SERPRO! Estou inativo.	Acesso SERPRO revalidado. Senha provisória encaminhada para o e-mail do solicitante.	1	N	25	N	
06006466	BIBLIOTECA	CATEGORIA III	Impressora não imprime.	Reinstalação driver da impressora. Também haviam documentos presos na fila. ok  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	6	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006469	SEMAG	CATEGORIA I	instalar o jupiter no computador, para acesso os arquivos da semag	realizada a configuração de perfil. Instaladas pastas de acordo.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	9	N	
06006472	PRESIDENCIA	CATEGORIA III	PROBLEMA PARA CONECTAR A INTERNET.	O ponto de rede foi reconfigurado pela equipe de manutenção.	1	N	16	N	
06006484	SEFIPE	CATEGORIA III	Solicito inserir na minha máquina a pasta de backup das pastas desta unidade de anos anteriores a 2017. Ressalto que tal solicitação se faz necessária em razão de haver muitos arquivos que ainda hoje usamos, assim os textos	Foi feita uma pesquisa na pasta backup, mas os arquivos desejados não foram encontrados.	1	N	3	N	
06006490	SEJUR	CATEGORIA III	O computador travou, foi desligado e não reinicia.	Verificado problema no computador , realizado a substituição e configurado o perfil.	1	N	18	N	
06006493	BIBLIOTECA	CATEGORIA II	Solicito a instalação da leitora de microfilme. Temos uma máquina específica para o aparelho que se encontra na biblioteca. No entanto esta máquina está sem tela e cabos. O aparelho de microfilme também está na biblioteca.	Foi feita a montagem do equipamento solicitado. Instalado o monitor de patrimônio 34496 e o teclado de patrimônio 34679. Foi feito cadastro da máquina do DHCP para atualizar o domínio e feita a configuração de perfil.	2	N	24	N	
06006507	DIAUD2	CATEGORIA I	Solicitação especial gentileza no sentido de providenciar instalação, no computador PC-42708, dos softwares a seguir, para permitir conexão via VPN à base de dados da Secretaria de Saúde, com finalidade de instrução do Processo 1790/2017:	realizada a instalação dos programas conforme solicitado pelo usuário.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	12	N	4	N	
06006515	GCMA	CATEGORIA I	Instalar jupiter	A configuração foi resolvida no chamado 6532.	1	N	15	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006520	SEAUD	CATEGORIA III	Indisponibilidade de acesso ao email, o sistema não aceita o login e senha que inserimos.	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisória no primeiro acesso.	1	N	4	N	
06006519	DTI	CATEGORIA III	Estou sem acesso às pastas da rede. Em virtude da mudança de rotaçao do servidor	For realizada uma limpeza de arquivos no app data. procedimento fez com que voltasse a funcionar.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	2	N	30	N	
06006548	DIPLAN	CATEGORIA II	Robison Pereira, favor transferir o computador dele da DIPLAN para a 3ª Divisão de Contas. Patrimônio dos equipamentos: computador: 40712 Teclado: 41032	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	13	N	18	N	
06006550	DIACOMP4	CATEGORIA I	Favor instalar o sistema SICALC da receita federal	Foi feita a instalação do SICALC na máquina. For realizada a configuração da BIOS.	2	N	27	N	
06006558	SEPROD	CATEGORIA III	PC está com tela preta e não liga, está pedindo media de boot	Reinicializado algumas vezes. Voltou ao normal. Agora em observação.  Confirmado com o Claudio. A maquina não apresentou problemas novamente.	0	N	20	N	
06006562	DIAPES	CATEGORIA III	Mudança de setor.	Realizado o atendimento através do chamado 6006560.	3	N	8	N	
06006560	SEFIPE	CATEGORIA III	Considerando a dissolução da DICONCE/SEFIPE, solicitamos que seja feita a mudança dos computadores da DIADM/SEFIPE para atual sala da DICONCE e vice-versa, vez que a atual DIADM será ocupada pelo Núcleo de Recursos da SEGECEX.	Realizado o remanejamento dos computadores conforme solicitado.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	2	N	90	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006571	DIPLAN	CATEGORIA III	Favor liberar o acesso a \\JUPITER1\DIPLAN para o novo servidor lotado na Diplan a partir de hoje: Sergio Ramalho Dantas Varella. Obrigado!	Após permissão aplicada foi mapeado de acordo.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	25	N	
06006581	DIAPES	CATEGORIA III	Após mudança de local, o PC não entra na internet. Sem conexão. Por gentileza, duas questões.	Ponto de rede reconfigurado pela equipe de manutenção. Equipe de infra realizou as correções necessárias e o sistema voltou ao normal. Quanto a hora da máquina volta ao normal na parte da tarde no máximo até o fim do expediente.	4	N	23	N	
06006597	GPAA	CATEGORIA III	1) Não consigo entrar no Sistema/Intranet pois ao tentar entrar aparece a seguinte msg: "Proxy Error" 2) O Relógio do meu computador está adiantado em uma hora, horário que seria se tivéssemos entrado do horário de verão ontem	Por gentileza Normalizado, resolvido pela equipe de infra	28	S	9	N	Antes do Horário de atendimento (Horario de Verao)
06006596	DIACOMP3	CATEGORIA III	O E-TCDF não está rodando. Por gentileza.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	82	S	6	N	Antes do Horário de atendimento (Horario de Verao)
06006600	SETRA	CATEGORIA III	Sistema de requisição de veículos esta inoperante.  Att. Jaqueline.	Equipe de infra realizou as correções necessárias e o sistema voltou ao normal.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	1	N	3	N	
06006602	DIACOMP2	CATEGORIA III	NÃO CONSIGO ACESSAR O e-TCDF	Equipe de infra realizou as correções necessárias e o sistema voltou ao normal.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	3	N	1	N	
06006601	DIACOMP3	CATEGORIA III	Bom dia O e-tcdf não está funcionando desde cedo. Obrigada.	Equipe de infra realizou as correções necessárias e o sistema voltou ao normal.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	4	N	2	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006604	SESOES	CATEGORIA I	Bom dia! Meu computador está ok! Apenas gostaria de saber se o sistema demorará a voltar e se isso continuará ocorrendo nas segundas-feiras pela manhã, pois nosso trabalho está sendo prejudicado...	resolvido pela equipe de infra.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	6	N	
06006603	GPAT	CATEGORIA III	Bom Dia, estou precisando de uma ajuda com o 2º monitor que não conecta com o outro.Obrigada Wanessa	Foi realizada a troca da maquina pois apresentava problemas com o driver de video. Foi trocado o cabo e o adaptador de video tambem.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a volta funcional e acesso foi restaurado para equipe de INFRA.	3	N	88	N	
06006630	SECON	CATEGORIA III	NÃO CONSIGO ACESSAR PASTA DO SETOR POR ESTADANDO ERRO	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	9	N	
06006634	SEFIN	CATEGORIA III	Problema na rede. Não acessa \\neturno2\secof\sefin	resolvido pela equipe de infra.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	0	N	5	N	
06006638	DIADM	CATEGORIA I	Boa tarde, já foi instalado o módulo de segurança do Itaú e ficou faltando a criação de atalho para a minha nova Divisão. Obrigada, Flávia. Atenciosos, boa tarde.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	5	N	
06006641	DIADM	CATEGORIA II	Precisamos renomear a impressora, posto que a mesma pertencia a DICONCE, e como somos da DIADM, melhor que a configuração conste o nome do Setor.  Obrigado.	A impressora foi remeada e os usuários estão imprimindo normalmente.	1	N	9	N	
06006653	SEAD	CATEGORIA III	boa tarde, estou com problemas para acessar a pasta da rede.	Foi realizada a troca do computador assim como agendado. Após a troca o usuário acessou a rede normalmente.	1	N	1454	S	Feito um diagnostico entre as equipes internas e foi constatado problema no computador sendo necessario a substituição, cabe informa que a violação ocorreu devido ao tempo que o chamado transitando entre as filas.

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006663	DIPLAN	CATEGORIA I	Olá, preciso do google calendar entre os aplicativos padrão do chrome	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	19	N	
06006660	DIPLAN	CATEGORIA I	Ola, mudei para a Diplan e, a principio, vou ficar com o PC já instalado aqui, mas preciso de: - outro teclado ou o conserto deste que está com o "pé" quebrado, impedindo que seja regulada a sua altura/posição; - alteração de minha lotação/perfil;	reparo do teclado feito. lotação foi alterada por outro chamado e o monitor por enquanto não é possível instalar pois não temos adaptador DVI para displayport. Em processo de compra sem prazo. Para não ficar com o chamado por longo prazo	2	N	59	S	Em atendimento
06006667	SEAUD	CATEGORIA I	solicito, com urgência, a instalação e configuração dos softwares abaixo listados na máquina do servidor Clério Borba (Diaud2), PC-42708. Os aplicativos visam instruir o Processo 1790/17, cujo prazo final é dia	Solicitação está sendo atendida na demanda 06006507	4	N	8	N	
06006679	COJUR	CATEGORIA II	boa tarde, solicito auxílio para possivelmente o deslocamento da máquina da Consultoria Jurídica para a Corregedoria (nova lotação).  Obrigada. Ana Tarter - 920	realizado o remanejamento dos equipamentos e solicitado movimentação dos patrimônios.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	7	N	11	N	
06006681	DTI	CATEGORIA III	NÃO CONSIGO OUVIR ÁUDIO DA SESSÃO PLENÁRIA.	Verificado que o audio funcionou assim que a sessão plenária iniciou.	2	N	3	N	
06006694	SESON	CATEGORIA I	Criar conta de rede para prestador de serviço.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	2	N	8	N	
06006693	DICOG	CATEGORIA I	Solicito instalação do Componente de Segurança Bradesco	realizada a instalação do plugin.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	29	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006698	OUVIDORIA	CATEGORIA III	Solicitamos a disponibilização de um notebook para reunião da Ouvidoria, hoje, no Auditório, conforme o Memorando encaminhado para a SEGEDAM. Destacamos que a reunião já começou.	Usuária ligou informando que não seria mais necessário o uso do notebook. Realizado a configuração do perm. Realizado a substituição do computador.	1	N	6	N	
06006702	SETRA	CATEGORIA III	Verificar equipamento.	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	6	N	
06006703	SEMAT	CATEGORIA I	Tendo em conta a necessidade de consulta do portal Painel de Pregos, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, solicita-se a instalação da ferramenta Qlik Sense.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	3	N	7	N	
06006707	NFTI	CATEGORIA III	serviço de e-mail não funciona	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	2	N	28	N	
06006723	DIPLAN	CATEGORIA III	O computador está com horário de verão, e isso está errado! Não consigo atualizar o horário. Favor corrigir!! Obrigado!	O horário de verão será alterado conforme atualização disponibilizada pela Microsoft conforme informado na Intranet.	0	N	32	N	
06006735	SEMAND	CATEGORIA III	sistema sitaf está caindo muito rapidamente.	Foi verificado que todos do setor estavam com problema de lentidão no SITAF. Após realizar testes foi verificado que a instabilidade na conexão foi corrigida.	2	N	19	N	
06006745	DIPLAN	CATEGORIA III	Não estou recebendo e-mails	Problema resolvido pela equipe de Infra. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	7	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006747	DIPLAN	CATEGORIA I	Preciso da instalação do modulo de segurança do B. do Brasil.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Bradesco e BB.	5	N	18	N	
06006749	SEFIPE	CATEGORIA III	a senha já foi desbloqueada. O chamado já foi atendido pelo telefone	Chamado atendido. Foi aberto durante atendimento externo por isso o longo tempo aberto .  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	14	N	4	N	
06006754	SEACOMP	CATEGORIA III	verifico que o relógio do sistema estar um hora adiantado! Três dias nessa situação! A principio não estar causando problema, mais pode causar. Com relação alguns relatórios, inconsistência em chamados, nos serviços realizados, nas alterações de dados, nas consultas	for realizado o update solicitando atualização de diretivas. A instalação será aplicada no final do expediente com ciencia do usuário. Caso presente problemas na segunda feira poderá entrar em contato pelo 636 falar com Alano.	2	N	13	N	
06006759	SEDIN	CATEGORIA III	A máquina, desde ontem, não acessa internet nem as pastas do servidor - patrimônio 41762.	Ponto de rede reconfigurado pela equipe de manutenção. Corrigido problema de sincronização. voltou ao normal.	1	N	8	N	
06006763	GPML	CATEGORIA III	Erro no OwnCloud	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	25	N	
06006777	DIADM	CATEGORIA III	Boa tarde, preciso ter acesso à pasta da minha nova divisão, DIADM e SIRAC-Admissões	for realizado o mapeamento de acordo e reinstalado o driver da impressora.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	5	N	3	N	
06006779	SEMAT	CATEGORIA III	Não consigo acessar o sistema.	Efetuada a correção no AD. Usuário já conseguirá acessar o Resolve.	7	N	48	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006778	DIADM	CATEGORIA I	Prezados, boa tarde. Estamos com um problema com a impressora Samsung, não conseguimos imprimir, posto que a impressora aparece como indisponível.	Foi realizada a reinstalação do driver da impressora.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	7	N	10	N	
06006780	SESOP	CATEGORIA III	Computador lento para visualização do videomonitoramento William Vitoriano	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários, desabilitados alguns serviços de inicialização do windows e reiniciada a máquina. Realizado a conexão pela equipe de TI.	2	N	15	N	
06006782	COBGI	CATEGORIA III	A servidora Carolina Santos Caruso ao tentar logar com seu perfil recebeu a mensagem de conta desativada. Prezados Senhores, mesmo após a instalação da	"Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	7	N	5	N	
06006794	SEMAT	CATEGORIA I	ferramenta Qlik Sense, o erro no acesso ao Painel de Preços do Ministério do Planejamento (Portal ComprasNet) persiste (vide imagem abaixo). Desta feita, fiz contato com o Suporte do Site	Foi realizada uma alteração no serviço do Proxy Squid. Dessa forma, normalizou-se o acesso. Resolvido pela equipe TCDF.	4	N	18	N	
06006800	GPAA	CATEGORIA I	Por gentileza solicito, se for possível, restauração de um arquivo que foi excluído hj por volta das 15h: o caminho é owncloud-GPAA-QUADRO DE FUNÇÕES-QUADRO2018 Obrigada	Orientado pelo Tiago como recuperar arquivo. "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	8	N	
06006796	GCRR	CATEGORIA I	Instalação de certificado digital	O usuário informou que já conseguiu acessar normalmente.	2	N	206	S	O Chamado foi Reaberto(chamado tem duas soluções)
06006796	GCRR	CATEGORIA I	Instalação de certificado digital	Foram instalados os softwares a seguir: PJ-e	2	N	-20070	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006813	DICONT3	CATEGORIA I	Gentileza instalar terminal de vídeo auxiliar	realizado a instalação do segundo monitor.  "Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para seu e-mail."	3	N	7	N	
06006814	DIAUP	CATEGORIA I	Caros, estou precisando da instalação de programas open source para viabilização de estudos de tecnologias relacionadas com OCR na DIAUP. Os arquivos foram baixados e já se encontram na Pasta "C:\Para Instalacao", com os executáveis e os respectivos links para instalação.	O softwares foram instalado conforme solicitação mediante a autorização. Usuário não pode esperar e ficou solicitando o reset da senha. Realizando o reset da senha.	1	N	7	N	
06006823	SEAUD	CATEGORIA III	SENHA DE E-MAIL ACUSA ERRO	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	4	N	15	N	
06006839	DISAUDE	CATEGORIA III	INSTALAR UM PROJETOR NO ESPAÇO DE CONVIVÊNCIA	Equipamentos foram instalados de acordo e ao termino do evento retirados de acordo.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento.	1	N	14	N	
06006853	SEGECEX	CATEGORIA III	Recuperação de senha TCDF drive	Após resetar a senha, o usuário conseguiu acessar normalmente.	1	N	3	N	
06006856	DIFIPE	CATEGORIA I	Mapear pastas da DIFIPE em jupiter 1.	Para que fosse possível mapear a unidade de rede na máquina da usuária, seria necessário que o gestor atribuísse ela ao grupo no SIGA. A usuária informa que não é possível fazer essa alteração no SIGA no momento, pois perderia sua produtividade no SIRAC. Foi orientado a usuária o processo de aquisição de novas licenças ainda está em andamento, assim ainda não temos licenças válidas. Para acompanhar, o número do processo é o 2074/18.	0	N	11	N	
06006868	DIPLAN	CATEGORIA I	Renovo o pedido que já tenho feito desde o início do ano 2018...  Já tem licença disponível?  Obrigado!	"Favor responder a pesquisa de satisfação	1	N	3	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006873	SEMAT	CATEGORIA III	Atendendo a pedido, solicita-se o reset da senha de rede do usuário 'batista', do servidor Paulo Roberto Batista Ferreira.	A senha foi resetada e repassada para o usuário com orientações.  Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a conclusão do atendimento. Obrigado.	1	N	9	N	
06006875	CERIMONIAL	CATEGORIA III	o Computado do servidor Davi esta falando que a conta dele foi desativada.	A conta do usuário foi reativada e o mesmo conseguiu acesso normalmente. Realizada instalação do SAS juntamente com as atualizações disponíveis. Chamado 6006863 com solicitação de criação de login com a área responsável.	3	N	3	N	
06006862	DIAUD3	CATEGORIA III	Solicito criação do perfil e instalação do SAS para André Luis Souza Dos Santos.	Por gentileza Avalie-nos no e-mail que receberá em seguida a	1	N	85	N	
06006890	SEFIPE	CATEGORIA II	Solicito a troca do meu monitor que não tem leitor de CD/Mídia, por outro existente neste Gabinete que atenderá as demandas desta unidade.	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado. Foi feita também a configuração de perfil no PC substituído.	4	N	5	N	
06006897	SERCO	CATEGORIA III	Necessito baixar o assinador livre do TJRJ	Foi realizada a instalação do net framework 4.7 e 3.5, assinador digital livre, juntamente com atualização das cadeias e hierarquias durante o processo a maquina foi reinicializada varias vezes. Foi necessario pausar o processo algumas vezes. Agora OK.	12	N	19	N	
06006900	DIFIPE	CATEGORIA III	Meu acesso aos sistemas e windows (login) estão sendo continuamente bloqueados, a ponto de, só hoje já ter o acesso bloqueado por mais de seis vezes, fato que tem me impedido de trabalhar, notadamente no SAS.	Não foi constatado nenhum problema com a conta do usuário. Deve-se verificar se há algum aplicativo/serviço que possui a senha antiga gravada e está causando o bloqueio devido ao número de tentativas erradas.	2	N	10	N	
06006901	SEACOMP	CATEGORIA III	Solicito que seja verificado o motivo de o sistema e-TCDF não reconhecer os arquivos que são gerados pelo programa PDF Converter Professional, Versão 4.1.  Informo que combinei vários arquivos PDF no referido programa e tentei gerar o	O usuário foi orientado a usar o PDFSAM ou o PDF creator como impressora principal de PDF, isso se dá pelo fato de o PDF Professional criar PDF incompatível com o e-TCDF.	1	N	28	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006904	SETRA	CATEGORIA I	Mouse não está funcionando	Foi feita a substituição do mouse.	2	N	6	N	
06006943	GCAM	CATEGORIA III	Computador extremamente lento e não abre a intranet.	Foram feitas a limpeza dos arquivos temporários, desinstalado o symantec, mudado o calor de registro da schedule para resolver o problema da memória, desabilitados alguns serviços de inicialização do windows, e reiniciada a máquina.	3	N	24	N	
06006951	DIFIPE	CATEGORIA I	Instalacao de modo segurança BB	Foi instalado novamente o módulo do BB. Após reiniciar o usuário conseguiu acessar o banco normalmente.	1	N	27	N	
06006958	GCMA	CATEGORIA II	Prezados, boa tarde. Solicito a configuração de acesso ao Júpiter e de e-mail para a estagiária Marileide, que iniciou estágio neste gabinete.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	3	N	14	N	
06006966	SEGEDAM	CATEGORIA I	Em 2 máquinas ( Hanná e estagiário)	Foi criada a conta de e-mail pela equipe TCDF. Orientada ao usuário que as licenças para o Microsoft Access ainda está em fase de aquisição. Informado que no computador do servidor Marcos temo software instalado.	1	N	7	N	
06006981	GCMM	CATEGORIA III	Favor verificar , nao esta sendo possível acessar e-tcdf.	Problema de travamento com o SIRAC levou ao travamento do E-TCDF parando os dois sistemas. Problema verificado e sanado pela equipe de INFRA. ja on line novamente.	25	S	5	N	Antes do Horário de atendimento (Horario de Verao)
06006982	SESSOES	CATEGORIA III	boa tarde, por gentileza não estou conseguindo acessar a área de e-tcdf/processo eletrônico. o sistema fica apenas rodando autenticação mas não avança e não me dá acesso, já tentei entrar com firefox e no google cromo e não obtive sucesso. preciso também verificar a questão de som	Por gentileza Problema de travamento com o SIRAC levou ao travamento do E-TCDF parando os dois sistemas. Problema verificado e sanado pela equipe de INFRA. ja on line novamente.	4	N	4	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06006983	DIACOMP2	CATEGORIA III	Sistema indisponível	Problema de travamento com o SIRAC levou ao travamento do E-TCDF parando os dois sistemas. Problema verificado e sanado pela equipe de INFRA. ja on line novamente.  Por gentileza	2	N	3	N	
06006984	SEAUD	CATEGORIA III	Não consigo acessar o sistema, tá dando a seguinte informação: Proxy error 502	Problema de travamento com o SIRAC levou ao travamento do E-TCDF parando os dois sistemas. Problema verificado e sanado pela equipe de INFRA. ja on line novamente.  Por gentileza	4	N	2	N	
06006989	SESOP	CATEGORIA III	Computador que atende a mensageria, encontra-se em pane.	Realizado a substituição do computador. .Movimentação de patrimônio será encaminhada pelo e-mail.  Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para o seu e-mail.	0	N	14	N	
06006990	GCPT	CATEGORIA I	As cópias estão ficando manchadas e com umas linhas dividindo as folhas	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: HP2055 Patrimônio: 32582 Suprimentos utilizados: TONER	2	N	12	N	
06006998	SESOP	CATEGORIA III	Falha no acesso do videomonitoramento Computador não loga William Vitoriano	Após algumas reinicializações a maquina voltou ao normal e não apresentou mais problemas. provavelmente foi o scaneamento do antivírus ou aplicação de atualizações do Windows.  Por gentileza	1	N	7	N	
06007010	STI	CATEGORIA II	Equipamento muito lento e que necessita ser trocado.	Não havia computador disponível para substituição. Nesse caso o computador foi formatado e após a formatação, foi feita a configuração de perfil da usuária.	4	N	11	N	
06007007	SEGEDAM	CATEGORIA III	Instalação da fonte de dados do SIGO.	Foram instalados os softwares a seguir: SIGGO  E configuração da pasta de rede JUPITER1.	13	N	32	N	

Chamado	Setor	Sla	Abertura	Fechamento	Triagem (minutos)	Triagem Violado	Atendimento (minutos)	Atendimento Violado	Observação
06007002	GCPT	CATEGORIA III	Computador lento, travando	Como já mencionado em nota anexa o chamado esta sendo fechado por ter sido feito o possível para sanar o problema. Houve melhora mais não houve resolução definitiva do problema.	11	N	91	N	
06007020	SEAUD	CATEGORIA III	Solicito que sejam redistribuídas duas máquinas desta secretaria amanhã pela manhã. Uma das máquinas deverá ser instalada no quinto andar. E uma outra apenas trocada de mesa. Grata Alessandra	Foi combinado de agendar a troca da maquina	3	N	36	N	
06007024	SEAUD	CATEGORIA III	Reativar senha de acesso ao SERPRO. "Usuario Inativo"	Movimentação realizada conforme solicitado pelo usuário.	3	N	17	N	
06007035	DIACOMP3	CATEGORIA III	Bom dia! Solicito a mudança de local do meu computador, na mesma sala. Obrigada. Computador localizado no 2º andar do Ed. Garagem, Seção de Transporte, usado pelo Sr. Tarcísio no período da manhã e pela Sra. Nadir no período da tarde, ramal. 221, patrimônio 37318, não está entrando na rede (nem Intranet, nem Internet).	Acesso revalidado e senha provisória encaminhada para o e-mail da usuária. realizado o remanejamento de 2 computadores.  Favor responder a pesquisa de satisfação clicando no link encaminhado para o seu e-mail.	73	S	2	N	Inoperância do sistema (atende )dificultando o acesso, conforme informado com uma nota no chamado,cabe informar que a usuária foi atendida logo que abriu o chamado.
06007036	SETRA	CATEGORIA III		Diagnostico problema no ponto de rede, resolvido.	3	N	5	N	
06007038	SEGEDAM	CATEGORIA I	Instalar Fonte de Dados do Siggo	Foram instalados os softwares a seguir:  Oracle 11G e configurado fonte de dados ODBC.	1	N	20	N	