

Nível de Serviço

Intelit – TCDF

Abril/2019

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

Níveis de Serviço TCDF – INTELIT SEVICE

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

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

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

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

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

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

17	Deixar de acompanhar as evoluções tecnológicas do Tribunal com a adaptação de seus sistemas de informação de suporte a Service Desk e base de conhecimento de acordo com as necessidades do Tribunal, por ocorrência.	8	0	5.3.59 do Anexo I do Edital
----	---	---	---	-----------------------------

Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
18	Deixar de <u>pagar</u> , tempestivamente, os salários de seus empregados, bem como recolher, fora do prazo legal, os encargos sociais devidos, por ocorrência.	12	0	5.3.27 do Anexo I do Edital
19	Deixar de <u>encaminhar</u> ao Tribunal mensalmente, juntamente com o Relatório Mensal de Atividades, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados aos profissionais que executam os serviços no TCDF, por ocorrência.	12	0	5.3.29 do Anexo I do Edital
20	Eximir-se de assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal, por ocorrência.	12	0	5.3.30 do Anexo I do Edital
21	Deixar de assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, por ocorrência.	12	0	5.3.35 do Anexo I do Edital

22	Deixar de manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante o período de vigência contratual.	12	0	5.3.9 do Anexo I do Edital
23	Não manter disponíveis os serviços estabelecidos pelo Tribunal, de segunda à sexta, das 8h às 20h, em conformidade com as leis trabalhistas, por dia.	12	0	5.3.39 do Anexo I do Edital
24	Não reportar ao Tribunal imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal, por ocorrência.	12	0	5.3.41 do Anexo I do Edital
Item	Descrição da infração	Pontuação Por Infração	Pontuação Atingida	Obrigação Contratual Correspondente
25	Deixar de elaborar e apresentar ao TCDF, mensalmente, o Relatório Mensal de Atividades, contendo detalhamento fidedigno dos níveis de serviços executados versus exigidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, por ocorrência.	12	0	5.3.62 do Anexo I do Edital
26	Recrutar e/ou alocar empregados sem a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, por ocorrência.	12	0	5.3.13 do Anexo I do Edital
27	Não manter sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal, por ocorrência.	20	0	5.3.5 do Anexo I do Edital

28	Deixar de obedecer rigorosamente as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação do TCDF, por ocorrência.	20	0	5.3.63 do Anexo I do Edital
29	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF, utilizados na execução dos serviços.	20	0	5.3.55 do Anexo I do Edital
30	Não acatar as recomendações e solicitações efetuadas pela fiscalização do contrato, atinentes à prestação dos serviços e ao atendimento do Termo de Referência, por ocorrência.	20	0	5.3.56 do Anexo I do Edital
31	Descumprir os Níveis de Serviço Exigidos, por item descumprido.	20	0	5.3.64 do Anexo I do Edital
Total de pontos			0	

Tabela de sanções aplicáveis a partir da pontuação acumulada no mês

Pontuação acumulada no período de 1 mês	Sanção aplicável
2	Advertência
4	Multa correspondente a 1% do valor da fatura mensal.
8	
12	Multa correspondente a 2% do valor da fatura mensal.
16	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.
≥ 20	

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	96,85%	>= 75%
2	Chamados de Categoria II	60	100%	>= 75%
3	Chamados de Categoria III	≥ 120	100%	>=95%
4	Nível de Satisfação dos Usuários	n/a	100%	>= 90%

Tabela 1 - Indicadores de Níveis de Serviços Exigidos



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

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

Período: 01/04/2019 à 30/04/2019

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria I

Quantidade de Atendimentos 746

Quantidade de atendimentos em até 30 minutos 401

Quantidade de atendimentos acima de 30 minutos 13

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**

96,85%



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

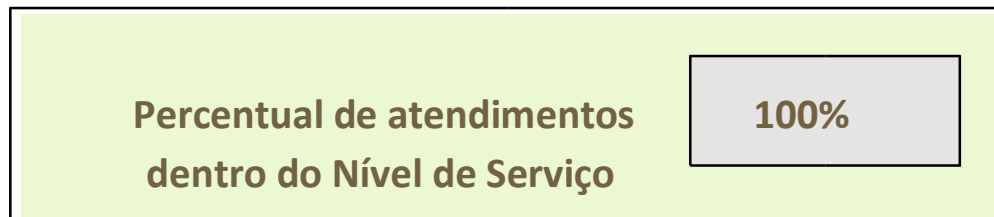
Nível de Serviço / Percentual de atendimento em conformidade com o NSE.

Período: 01/04/2019 à 30/04/2019

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria II

Quantidade de Atendimentos	746
Quantidade de atendimentos em até 60 minutos	86
Quantidade de atendimentos acima de 60 minutos	0

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





TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

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

Período: 01/04/2019 à 30/04/2019

Grupo de atendimento: Chamados de Categoria III

Quantidade de atendimentos	746
Quantidade de atendimentos em até 120 minutos	246
Quantidade de atendimentos acima de 120 minutos	0

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

100%



Relatório de Nível de Serviço Contrato 11/2017 TCDF

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

Período: 01/04/2019 à 30/04/2019

Grupo de atendimento: Nível de Satisfação dos Usuários

Como você avalia o atendimento?

Quantidade de pesquisa respondidas: Excelente	0
Quantidade de pesquisa respondidas: Ótimo	0
Quantidade de pesquisa respondidas: Bom	0
Quantidade de pesquisa respondidas: Ruim	0
Quantidade de pesquisa respondidas: Péssimo	0
Quantidade de questionários respondidos	0
Percentual de satisfação das pesquisas respondidas	0 %

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 STI, proporcionando uma melhor experiência na utilização dos serviços prestados por esta Divisão.

Os níveis de satisfação não foram mensurados devido a uma manutenção na ferramenta que gera o relatório.

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014305	CATEGORIA I	O Top Acesso está sendo instalado no Sesop na máquina da servidora Vera É necessário o comparecimento de funcionário com a senha do administrador	Realizado apoio na instalação do Top Acesso	1	N	22	N	
06014098	CATEGORIA III	Prezados, Preciso acessar a página do SIGGO para atualizar dados, conforme aviso abaixo fornecido pelo sistema, mas a página está bloqueada... Favor atualizar seus dados no link, [1] https://siggo.fazenda.df.gov.br	Foi criada uma exceção no navegador para acessar o site do SIGGO.	4	N	5	N	
06013591	CATEGORIA II	Movimentação de CPU para outra baia	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	4	N	2	N	
06013812	CATEGORIA III	Não aparece a opção de imprimir em nenhuma impressora, não estão sendo localizadas.	Foi feita a reconexão com a impressora em todas as máquinas do setor.	1	N	25	N	
06014349	CATEGORIA I	Solicito senha para acesso ao sistema da Escola de Contas	O usuário foi orientado a utilizar mesmo login e senha da rede para acessar o sistema solicitado.	2	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013513	CATEGORIA I	A máquina necessita de configuração para imprimir.	Realizado o mapeamento da impressora.	0	N	19	N	
06014314	CATEGORIA I	Solicito auxílio para troca do ramal telefônico de RUY PAULO DALOSTO que consta na intranet/TCDF - atual 692 -	As alterações em questão se fazem através da atualização dos dados do usuário no SIGA gestor.	3	N	4	N	
06014475	CATEGORIA III	Usuário bloqueado para efetuar login	Sem intervenção. concluído	79	S	1	N	Chamado aberto fora do horário de atendimento
06014592	CATEGORIA III	Tiago já tem conhecimento do assunto - ele acha q terá q trocar um cabo?????	Cabo displayport foi substituído por um cabo HDMI com adaptador displayport.	2	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014775	CATEGORIA II	Solicito mapear a pasta seaud_publico\jupiter1 para o meu perfil de acesso.	Unidade de rede mapeada conforme solicitado.	1	N	5	N	
06012872	CATEGORIA III	Por favor A Impressora de fazer crachás está com problemas Peço a presença de um técnico SESOP Agradeço	A impressora foi reiniciada.	20	S	16	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014101	CATEGORIA I	Solicito providências com urgência.	Foi feita a substituição do teclado.	1	N	22	N	
06014114	CATEGORIA I	A máquina foi substituída e a estagiária não está conseguindo efetuar logon Mapear a máquina para a impressora HP 32578 e OKI 37079 Falar com a Chris Ramal 399	A senha da usuária foi resetada ,pois a mesma não estava conseguindo fazer login na máquina. Foi feito o mapeamento de duas impressoras 32578 e 37079.	2	N	31	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014220	CATEGORIA III	Solicito por gentileza, a liberação do login da estagiária Viviane da SESOP, tendo em vista que ontem foi trocada a máquina que ela usa, e a mesma está sem conexão com o sistema.	sem intervenção. Já havia logado. Concluído	22	S	3	N	Chamado aberto fora do horário de atendimento
06014353	CATEGORIA I	Não consigo abrir um arquivo.	problema com a quantidade de caracteres totais nos títulos de pastas e de arquivos. copiada a pasta para area de trabalho. funcionou normalmente.	13	N	15	N	
06014417	CATEGORIA I	instalar ir 2019 na maquina.	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2019	3	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014488	CATEGORIA I	Prezados, solicito a reinstalação do sistema SIGGO. FAVOR EXCLUIR O SISTEMA INSTALADO E INSTALAR NOVAMENTE. Após vários contatos com a FAZENDA/DF meu acesso está liberado mas não consigo acessar os módulos do SIGGO. Consigo entrar no sistema mas continua com mensagem de ERRO. Informaram que pode ser erro de acesso da máquina...	Realizada a reinstalação. ok	1	N	30	N	
06014548	CATEGORIA III	Ao tentar imprimir um documento, o Word acusa que a impressora esta offline.	A impressora voltou a funcionar ,depois de algumas orientações ao usuário.	1	N	2	N	
06014613	CATEGORIA III	Solicito desbloqueio da minha senha de acesso aos sistema da Rede SERPRO (SIAPE, SIAFI e consulta CNPJ). Atenciosamente, João Paulo Oliveira	Acesso SERPRO revalidado. Senha provisória enviada para o e-mail do solicitante.	3	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014713	CATEGORIA III	Solicito a gentileza de verificar a possibilidade de recuperar arquivos excluídos.	Backup restaurado através do jupiter3.	2	N	8	N	
06014793	CATEGORIA III	O pc, localizado no PABX (térreo), não está inicializando.	Realizado a substituição do computador	1	N	43	N	
06012851	CATEGORIA I	Solicito tonner para a impressora SAMSUNG 10.9.26.1, patrimônio 39999.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: SAMSUNG MF4070 Patrimônio: 39999 Suprimentos utilizados: TONER	5	N	17	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012986	CATEGORIA III	Solicito por gentileza desativar o bloqueio de tela do pc da Dra. Monica. Desde já agradeço.	Realizado a configuração das opções de energia.	6	N	6	N	
06012992	CATEGORIA I	Solicito a instalação do programa IRPF 2019	Foi feita a instalação do IRPF2019.	3	N	8	N	
06013001	CATEGORIA I	Instalar pasta owncloud.	Foram instalados os softwares a seguir: OwnCloud	2	N	22	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013503	CATEGORIA I	Não estou conseguindo acessar a pasta COJUR.	Realizado o mapeamento do da pasta.	6	N	7	N	
06013018	CATEGORIA I	Favor mapear o computador acima para o Thiago. Grato.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	9	N	7	N	
06013024	CATEGORIA I	Preciso de acesso à impressora SEDEX (patrimônio 37090).	Impressora mapeada.	3	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013028	CATEGORIA III	<p>nao consigo acessar a SELIC, segue msg Erro Interno do Servidor</p> <p>O servidor encontrou um erro interno e não conseguiu concluir o seu pedido.</p> <p>Entre em contato com o administrador do servidor se este erro reaparecer várias vezes e inclua os detalhes técnicos abaixo no seu relatório.</p> <p>More details can be found in the [1]server log.</p>	Sem intervenção. Ja consegui acesso.	18	S	2	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013030	CATEGORIA I	Ao ligar o computador as telas foram desconfiguradas.	Reinicializada a maquina voltou ao normal. ok	20	S	7	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014319	CATEGORIA I	Instalar o modulo de segurança do BB.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Modulo de segurança do Banco do Brasil.	0	N	17	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014366	CATEGORIA I	Atualizar firefox e mudar programa padrão do pdf	Software atualizado conforme solicitado. Firefox	0	N	6	N	
06014402	CATEGORIA III	Mensagem "impressora sem papel" somente neste computador	Impressora foi reconectada e spooler de impressão reiniciado.	2	N	5	N	
06014435	CATEGORIA I	Favor trocar o teclado do meu computador, está muito duro!	O teclado do usuário foi substituído Saiu HP- 41033 -- Itau tec 37020.	2	N	16	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014476	CATEGORIA I	Em vista da mudança de cpu solicito a configuração do meu perfil na nova estação de trabalho.	Realizada a configuração de acordo com o pedido. Concluído.	22	S	18	N	Chamado aberto fora do horario de atendimento
06014498	CATEGORIA I	Instalar impressora 40634	Impressora 40634 mapeada para o usuário.	1	N	6	N	
06014532	CATEGORIA II	Não consigo acessar a internet	Foi feita a configuração de proxy no navegador.	9	N	4	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014558	CATEGORIA III	Problema no módulo de pesquisa do Own Cloud	Foi feita uma limpeza dos arquivos temporários.	4	N	22	N	
06014597	CATEGORIA I	Boa tarde, Gostaria de solicitar a instalação da impressora e do programa do IRRF 2019 no meu perfil do computador da sala de Psicologia 1 (Divisão de Saúde - DISAUDE). Desde já, agradeço! Atenciosamente. Renata.	Realizado a instalação da impressora e instalado o programa do IRPF2019	2	N	9	N	
06014636	CATEGORIA I	Solicito a instalação do IRPF 2018	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: IRPF 2018	0	N	6	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014677	CATEGORIA I	Boa tarde. Pretendo enviar minha Declaração de IRPF, e surgiu o bloqueio acima.	Realizado o desbloqueio no firewall. Concluído.	1	N	6	N	
06014737	CATEGORIA I	Prezado(s), Tendo em vista a troca de computador, solicito a configuração de perfil na nova máquina. Grata.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação do SIGGO	2	N	14	N	
06014780	CATEGORIA I	Precisamos que troquem o toner da impressora	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: M4070 Patrimônio: 40625 Suprimentos utilizados: TONER	3	N	16	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014802	CATEGORIA III	Problema com a sincronização do TCDF DRIVE.	Falha na sincronização por falta de autenticação de usuário. Resolvido. Concluído.	18	S	11	N	Violação de triagem devido ao número excessivo de chamados decorrentes da distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014846	CATEGORIA III	Abertura de arquivo com extensão.tif	Configuração de abertura arquivo padrão	3	N	8	N	
06013093	CATEGORIA III	Quando vou "salvar como" um documento só aparece o D de despacho e não o título todo. Obrigado	Foi feito o teste junto ao usuário e o sistema não apresentou problemas.	3	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013101	CATEGORIA I	<p>Por favor preciso de alguém com senha de adm para atualizar meu java e meu Power BI desktop. informo que ambos são freeware e já se encontram instalados na minha máquina.</p> <p>Obrigado.</p>	Foram instalados os softwares a seguir: Java e Power BI desktop.	5	N	12	N	
06013106	CATEGORIA I	<p>Favor instalar o IRPF 2019 (e tb o ReceitaNet) na minha máquina.</p> <p>Obrigado!</p>	ja esta instalado icone de atalho foi colocado na area de trabalho. receita net a partir da versão 2018 esta integrado no aplicativo.	763	S	12	N	Chamado aberto fora do horario de atendimento
06013111	CATEGORIA II	configurar computador	<p>Perfil configurado conforme solicitado.</p> <p>Mapeamento de impressoras</p> <p>Configuração dos navegares</p> <p>Configuração dos principais atalhos</p>	2	N	25	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013132	CATEGORIA I	solicito a configuração da impressora do servidor orlando de carvalho ribeiro	A pedido do usuário, essa solicitação foi encerrada sem intervenção técnica.	12	N	3	N	
06013141	CATEGORIA I	Por gentileza trocar o Toner da Impressora do Conselheiro Renato RAINHA.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: m4070 fr Patrimônio: 40628 Suprimentos utilizados: preto	3	N	12	N	
06013146	CATEGORIA I	Prezados, solicito o acesso ao SASS e a instalação do SASS GUIDE nos moldes dados a Fernanda Viana de Souza.	Realizada a instalação e atualização do SAS	8	N	77	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014103	CATEGORIA I	Impressoras 37065 e 37102	Realizado o mapeamento das impressoras solicitadas.	1	N	3	N	
06014107	CATEGORIA I	Solicito seja configurada a máquina recém instalada às necessidades da Sesap	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	3	N	15	N	
06014115	CATEGORIA I	Mapear a máquina para as impressoras HP 32578 e OKI 37079 Falar com a Vera Ramal 118	Foi realizada a configuração do perfil e intalação do pacote office. Durante o processo a maquina precisou ser reinicializada. Concluido.	5	N	38	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014158	CATEGORIA III	Manutenção a mesma não esta imprimindo	Foi realizada a verificação e não foi encontrado problema. Somente detectada desregulagem na bandeja de papeis.	1	N	24	N	
06014177	CATEGORIA I	Favor instalar na minha máquina programa ou plugin para possibilitar a leitura de arquivos VOB, leitura de arquivos em DVD. Obrigado.	Foram instalados os softwares a seguir: VLC media player.	26	S	7	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014198	CATEGORIA III	Computador não acessa rede e servidor Cabo de rede com mau contato Servidora Vera	Realizado a configuração de proxy , encaixado corretamente o cabo de rede.	1	N	31	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014222	CATEGORIA I	nova atualização receita net para enviar irf 2019	Foi atualizado o programa IRPF e o receita net. Concluido	3	N	12	N	
06014236	CATEGORIA III	Atualização de ramais no sistema das portarias	A atualização é feita pelos proprios usuarios que mudaram de unidade juntamente com seus gestores via SIGA gestor.	6	N	9	N	
06014264	CATEGORIA I	Instalação de software para banco de dados do novo sistema de pagamento. Software: EMS SQL Manager Postgri SQL	Suporte na instalação do EMS SQL Manager Postgri SQL	2	N	23	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014295	CATEGORIA II	Gentileza, providenciar desbloqueio de digitalizadora. Grata, Jane	Realizado a configuração da digitalização	2	N	24	N	
06013594	CATEGORIA I	Solicito a configuração do onwcloud, pois mudei de computador.	Foi realizada a configuração. OK	3	N	10	N	
06013604	CATEGORIA I	PODERIA DISPONIBILIZAR A PASTA SEGEM DO JUPITER DA MINHA MÁQUINA	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	5	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013613	CATEGORIA I	preciso inverter as telas do computador	Realizado a configuração de perfil. Configurado o ponteiro do mouse para acessar as duas telas.	5	N	13	N	
06013619	CATEGORIA I	Solicito a disponibilização do grupo SESPE.GRP no SIGA para o gestor autorizar o acesso dos servidores lotados na unidade à pasta comum.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	4	N	
06013637	CATEGORIA I	Solicito liberação de acesso aos servidores abaixo listados ao grupo da DIGEM3 em jupiter1. No momento, no SIGA, apenas o Diretor (requisitante) está com acesso a esse grupo. 1) Barry Jonathan Gregory Xavier 2) César Villarinho 3) Joaquim Roriz da Silva 4) Leticia de Campos de Queiroz 5) Lucia Taeko Watanabe 6) Paulo Sergio Carlos de Brito 7) Sidney Aurelio Kendji Arae	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013643	CATEGORIA III	O login cadastrado para a usuária MARIA APARECIDA LEAL não está funcionando Falar no ramal 224	Realizado o desbloqueio da conta referida, orientação para criar nova senha.	4	N	8	N	
06013689	CATEGORIA I	Necessito de acesso de administrador para instalação do software SiedosRH.	Foram instalados os softwares a seguir: SIEDOSRH	13	N	11	N	
06013702	CATEGORIA I	bank net está pedindo p baixar modulo de segurança	Realizada a instalação do plugins a seguir: BRB Também foi feita a configuração de perfil na máquina.	8	N	18	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013732	CATEGORIA I	Mapeamento de impressora e correção de falha de acesso ao sistema Falar com a Angela Ramal 953	Realizado a configuração da Impressora em 2 computadores.	1	N	29	N	
06013740	CATEGORIA I	Solicito instalação do modulo segurança para acesso ao Banco do Brasil.	Realizada a instalação do plugins a seguir: BB	11	N	22	N	
06013744	CATEGORIA I	Alterar ramal e lotação de Ana Paula Almeida freitas DIFTI para SEGEM e ramal 451 para 622.	Verificado que a lotação ja está alterada , a rotina de alteração de ramal só roda a noite.	8	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013748	CATEGORIA III	destravar senha	Realizado o desbloqueio da senha	7	N	2	N	
06013764	CATEGORIA II	Favor recolher a impressora HP Laser Jet em desuso. Grato.	Impressora recolhida conforme solicitado.	3	N	27	N	
06013774	CATEGORIA I	instalar programa IR	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2019	5	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013800	CATEGORIA I	Solicito que seja verificado o voto de número 15961-2017-e-peça39-mamp.docx que consta bloqueado para edição, já reinicie a maquina, fechei todos os arquivos e ainda assim continua bloqueado para edição. Att	Usuária informa que ja conseguiu resolver o problema.	2	N	12	N	
06013810	CATEGORIA I	Solicito instalação da impressora COBGI 34295, módulo de segurança da Caixa Econômica e software Aleph 23, no computador de patrimônio 03500096659.	Foi instalada impressora solicitada, o Aleph e o plugin da caixa. Concluído.	3	N	20	N	
06013815	CATEGORIA I	Solicito mapear pasta smcp, em Jupiter1; Obs. Já realizado pela Simone.	Pasta do setor mapeada conforme solicitado.	5	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013820	CATEGORIA I	Prezados, Solicito a reposição do toner da impressora HP LaserJet P2055dn, localizada no setor de atendimento ao usuário da Biblioteca. As impressões se apresentam bastante esmaecidas no momento.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: HP Patrimônio: 32583 Suprimentos utilizados: Preto	3	N	20	N	
06013829	CATEGORIA I	Ola! Não consigo imprimir pois mudou a rede. Obrigada.	As duas impressoras solicitadas pela usuária foram mapeadas.	5	N	9	N	
06013839	CATEGORIA I	Boa noite! Gostaria de saber como adicionar acesso a alguns auditores do andar para a pasta "Publico" no jupiter da Secont. Grata.	Foi orientado para a usuária como fazer o procedimento no siga.	2	N	15	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013850	CATEGORIA I	Acesso remoto para configuração de gravador de etiquetas RFID	Foi instalado e configurado de acordo. seguida removido teamviewer. Mesa RFID funcionando ok	3	N	25	N	
06013854	CATEGORIA I	Instalação do sistema de gerenciamento de acervo ALEPH e mapear as impressoras do setor.	Foi instalada impressora de acordo. Aleph ja se encontrava instalado.	2	N	5	N	
06013866	CATEGORIA III	Solicito a instalação do programa IRPF 2015	Foi instalado i aplicativo IRPF2015 juntamente com o receitanet. tambem foi verificada a configuração e sincronização do owncloud.	2	N	15	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013876	CATEGORIA I	Solicito instalação do software Aleph 23 (versão atualizada).	instalado de acordo. Concluído.	4	N	13	N	
06013885	CATEGORIA I	Boa tarde. Tendo em vista a necessidade de consultar a página do BRB, solicito a gentileza de "baixar o módulo de segurança", conforme solicitado pelo próprio site. Obrigado.	Foi instalado de acordo.	4	N	19	N	
06013889	CATEGORIA I	A impressora está com problemas de atolamento.	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	10	N	19	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013904	CATEGORIA I	Solicito a instalação desse programa em minha máquina. Obrigado.	Software instalado conforme solicitado.	1	N	4	N	
06013911	CATEGORIA I	Preciso visualizar a pasta "Público" da rede. Fizemos o ajuste do meu perfil no siga, mas ainda não consigo ver arquivos de processos sigilosos. Elwys	Pasta do setor mapeada conforme solicitado.	8	N	8	N	
06013914	CATEGORIA III	Preciso visualizar a pasta "Público" da rede. Fizemos o ajuste do meu perfil no siga, mas ainda não consigo ver arquivos de processos sigilosos. Elwys	Essa solicitação esta sendo atendida no chamado 06013911	7	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012869	CATEGORIA III	Solicitado de reparos na Impressora colorida de número patrimonial 37095. Atendido por Alano. Sistema resolve fora do ar.	Efetuada o reparo na impressora.	14	N	4	N	
06013410	CATEGORIA I	Impressoras GCAM-OK-MFC-37076 e CJ-OK-MF-37104 estão em estado de erro e não imprimem.	Entrei em contato com a usuária e a mesma relatou que a impressão estava normal.	8	N	14	N	
06013419	CATEGORIA I	Não consigo acessar o correio eletrônico. Aparece a seguinte mensagem : ocorreu um erro no serviço de rede.	Intermitência no sistema. Ao realizar o teste, a usuária conseguiu acessar o sistema.	6	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013422	CATEGORIA II	Tendo em vista a instalação de novos computadores no Gabinete do Conselheiro Inácio Magalhães Filho, solicito a instalação de programas.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação módulo de segurança BB e Itaú.	3	N	33	N	
06013436	CATEGORIA III	Não está sendo possível mapear a nova unidade de rede DIASP2 (em JUPITER 1) para os servidores lotados no setor. Único mapeamento possível foi para o Diretor (Davi Assunção).	Diagnosticado que o acesso ao grupo no siga não estava disponível, efetuada a correção pela equipe interna da STI.	11	N	36	N	
06013452	CATEGORIA I	Preciso que alguém mapeie o ownCloud nesta máquina, em meu login, o mais breve possível. Obrigada.	Orientado na utilização do software conforme solicitado. Owncloud	9	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013456	CATEGORIA III	A CPU não está ligando.	Mau contato da régua de energia , verificado e resolvido.	7	N	8	N	
06013461	CATEGORIA III	Solicito verificar impressora, uma vez que não está imprimindo.	Ao entrar em contato, a impressora não apresentava mais problemas.	16	S	5	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013465	CATEGORIA III	Conforme contato com a Simone, solicito um técnico urgente para recuperação desta pasta , pois o trabalho necessita ser finalizado o quanto antes. ATT CELE	Realizado o backup da pasta solicita.	4	N	22	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013470	CATEGORIA III	possibilidade de aumentar o som	Orientado ao usuário que o som do computador Lenovo é baixo e não tem como aumentar mais.	16	S	10	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013476	CATEGORIA III	Boa tarde, Solicito a gentileza da adoção das medidas necessárias à viabilizar o download da peça de e-doc [1]625156E2 , vinculada ao Processo nº 34497/2011, na internet. Grato, [1]	Este chamado será fechado conforme solicitado na demanda 06013479.	13	N	6	N	
06013479	CATEGORIA III	Solicito a gentileza de suspender o chamado anterior, haja vista a necessidade do Gab. do Relator substituir o arquivo antes da adoção do procedimento solicitado. Grato,	Chamado 06013476 fechado conforme solicitado.	6	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013482	CATEGORIA III	FIZ O PEDIDO PARA TROCAR O PC DE LUGAR E DEPOIS DE INSTALADO NA NOVA MESA NÃO ESTÁ HAVENDO UMA CONTINUAÇÃO PARA A SEGUNDA TELA, ESTA PASSANDO A MESMA COISA NAS 2 TELAS.	Máquina configurada para o usuário na configuração de vídeo. Estender estes vídeos.	8	N	5	N	
06013483	CATEGORIA III	Preciso recuperar o e-mail e a senha do perfil administrador da nuvem do Gabinete Conselheiro Paiva para inclusão de um novo membro. Ou então inclusão pela DTI do novo membro.	Orientado a pegar as informações necessárias com a Roberta. Gestora da unidade.	7	N	21	N	
06013495	CATEGORIA I	Solicito instalação do Siggo.	Foi realizada a instalação de acordo	2	N	20	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013497	CATEGORIA II	Não está imprimindo	Realizado a configuração da Impressora .	5	N	24	N	
06013015	CATEGORIA I	Solicitação de acesso ao e-mail.	Orientado que o chefe do setor deverá abrir um chamado justificando a criação de conta de e-mail para [1]Lorrane Angelica De Carvalho. [1] https://atende.tc.df.gov.br/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=13014;ArticleID=;OTRSAgentInterface=EgCscuTojEpEzgvEOeJ0eqjVq0BRdeJD#	5	N	3	N	
06013509	CATEGORIA I	Boa noite. Gostaria que alguém me tirasse algumas dúvidas sobre mudanças de lotação no SIGA, para os servidores que foram alocados na SECONT. Obrigada!	Orientado a usuária como dar aceite nos novos empregados e quais gestores dos setores.	2	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012853	CATEGORIA II	Prezados, A minha estação de trabalho está apresentado, de forma intermitente, lentidão na abertura e execução de programas. Ou seja, há momentos em que se comporta normalmente e em outros, mal consigo abrir o Chrome. Solicito verificar uma solução para essa dificuldade. Obrigado. Rodrigo.	Realizada a manutenção corretiva: Remoção de arquivos temporários, desfragmentação de discos e verificação dos serviços de rede, apos realizar todos os procedimentos o computador não apresentou problemas.	14	N	13	N	
06013524	CATEGORIA I	NÃO É POSSÍVEL INDICAR DESTINO PARA MOVIMENTAR PROCESSO.	Foi feito um contato mas o telefone estava ocupado. Aguardando retorno no ramal 289.	3	N	4	N	
06013531	CATEGORIA III	checar audio	Reinicializada a maquina voltou a funcionar	6	N	12	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013532	CATEGORIA III	Ontem foi feita uma tentativa de instalação de um software e não foi possível. Segundo o atendente da STI o motivo era o antigo antivírus (symantech) que estava impedindo a instalação e deveria ser desinstalado. Assim, solicito a desinstalação do antivírus e a instalação de dois software da impressora de etiquetas.	Foi realizada a desinstalação do Symantec e reinicializada a maquina varias vezes. tambem foi compartilhado drive de cd da maquina 40182 para instalação do software da impressora elgin	5	N	47	N	
06013535	CATEGORIA III	Solicito verificação da conexão de internet. Informo que a intranet está normal.	Problemas com as configurações de rede e proxy. Reconfigurada e reinicializada a maquina. OK	3	N	21	N	
06013537	CATEGORIA I	sem som	Sem intervenção. o Volume de som do gabinete é limitado pelo tamanho do auto falante pequeno e destinado a som ambiente.	10	N	9	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013542	CATEGORIA I	Colocar o Adobe como programa padrão PDF.	Configurado conforme solicitado.	0	N	7	N	
06013544	CATEGORIA II	solicito a substituição do teclado que esta sem o suporte inferior comprometendo a ergometria	trocado teclado de acordo com o pedido.	1	N	21	N	
06013546	CATEGORIA III	Áudio não funciona	Foi feita a configuração de som na máquina.	1	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013554	CATEGORIA I	Os links de acesso à Júpiter não estão funcionando.	Unidade de rede mapeada conforme solicitado.	3	N	7	N	
06013566	CATEGORIA I	Problema já resolvido por telefone com simples orientação.	Orientado como realizar a configuração.	12	N	3	N	
06013569	CATEGORIA I	Necessito disponibilizar a pasta diasp/3 no jupiter para os demais servidores da Divisão.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	7	N	5	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013573	CATEGORIA I	Ao tentar mapear a unidade de rede DIASP3 no Jupiter 1 pede senha	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	0	N	5	N	
06013576	CATEGORIA I	download bloqueado	Navegador configurado conforme solicitado.	6	N	8	N	
06013586	CATEGORIA II	O scanner está configurado para digitalizar na pasta de rede da Diacomp 2. Solicito atualizar para digitalizar na pasta da Diasp3.	Realizado a configuração da digitalização.	3	N	8	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013588	CATEGORIA III	A Claudia disse que mesmo com o login e senha, não consegue acessar o pc.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	10	N	
06012856	CATEGORIA III	a impressora 37065 não esta funcionando	Foi feito o contato junto à usuária, mas o problema já tinha sido solucionado.	4	N	3	N	
06014327	CATEGORIA I	PJE TRT10	Foi realizada a instalação do plugin de segurança PJE Office.	3	N	28	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014352	CATEGORIA I	instalar o visual studio + SSDT microsoft para gerência do niedb (freeware)	Foram instalados os softwares a seguir: Visual studio + SSDT microsoft para gerência do niedb (freeware)	0	N	12	N	
06014355	CATEGORIA I	Bom dia Colocar impressora em rede e atualizar plug-in. Obs: Sala da manutenção no subsolo	Foi Instalada a impressora local hp laserjet 1020 juntamente com o plugin flash player.	19	S	8	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014363	CATEGORIA III	INTERNET E INTRANET NÃO CONECTAM	Verificado que a placa de rede estava com problemas, precisou ser reinstalada.	2	N	34	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014368	CATEGORIA I	Solicitei a instalação do IRPF 2019, foi instalado, porem agora não consigo transmitir a declaração. Está pedindo senha de administrador. Obrigado	Realizado atualização do IRPF2019	2	N	6	N	
06014374	CATEGORIA I	NÃO ESTOU CONSEGUINDO ACESSAR A INTERNET PELO FIREFOX.	O Firefox foi atualizado , e o usuário voltou a ter acesso normal a intranet.	3	N	3	N	
06014393	CATEGORIA III	Chrome não está entrando	Foi feita uma mudança nas configurações do navegador Google Chrome e definida a página inicial para intranet , o problema da usuária foi resolvido.	5	N	25	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014397	CATEGORIA II	mudar o computador de lugar	Movimentada de acordo. com o pedido.	3	N	25	N	
06014405	CATEGORIA III	Solicitação via Ramal 250 já atendida. Obrigado.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	1	N	2	N	
06014415	CATEGORIA I	Solicito autorização para atualização dos softwares indicados.	Software atualizado conforme solicitado. Java e Firefox.	1	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014419	CATEGORIA I	Solicito a instalação programa IRPF 2019	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF 2019.	0	N	4	N	
06014434	CATEGORIA III	Impressora OKI não funciona, com problemas, não imprime.	Reiniciado o spoller de impressão	5	N	5	N	
06014437	CATEGORIA I	Por favor, na minha nova estação de trabalho: 1 - Instalar o drive Oracle x64 (64-bit ODAC 12.2c Release 1 (12.2.0.1.1) for Windows x64) para acessar às bases Siggo. Já tenho o download. 2 - Instalar o cliente SIGGO java.	Foram instalados os softwares a seguir: SIGGO e Drive Oracle x64 (64-bit ODAC 12.2c Release 1 (12.2.0.1.1) for Windows x64) para acessar às bases Siggo.	1	N	15	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014449	CATEGORIA III	monitor apagando e bloqueou a senha	Foi feito o desbloqueio da senha e os cabos displayport foram reconectados em outra porta.	1	N	11	N	
06014458	CATEGORIA I	Boa tarde, Gostaria de baixar o programa do TCDF Drive no computador. Jamile.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: Foi instalado e sincronizado o OwnCloud na máquina da usuária.	1	N	17	N	
06012860	CATEGORIA III	Depois da instalação da máquina nova , não tem som.	Foi feita a configuração de som na máquina.	1	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014478	CATEGORIA I	Por gentileza, solicita que seja baixado o módulo de segurança do BRB Banknet em minha máquina, pois fui acessar hoje e pediu que baixe o módulo.	Foi realizada a a instalação do plugin do banco de acordo com o pedido. Durante o processo a maquina foi reinicializada e foram aplicadas atualizações de sistema operacional tornando mais demorado o processo. concluido.	1	N	34	N	
06014485	CATEGORIA II	solicito configurar impressoras na maquina instalada recentemente.	Realizado a configuração das impressoras	6	N	2	N	
06014493	CATEGORIA III	A conta teve a senha bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014495	CATEGORIA I	NAO CONSIGO ENTRAR NO CORREIO ELETRÔNICO DO E-TCDF.	Verificado falha na conexão com o servidor , serviço voltou a funcionar.	3	N	2	N	
06014501	CATEGORIA I	Instalação do Aleph.	Foi instalado de acordo com o solicitado	4	N	12	N	
06014505	CATEGORIA III	Solicito liberação de senha, haja vista que o usuário Sizanando realizou nesta data a troca de senha e o sistema não está reconhecendo as senhas antiga e nova.	Foram passadas orientações específicas a respeito dos serviços para o usuário.	2	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014510	CATEGORIA I	INSTALAÇÃO DO ITAU GUARDIÃO	A usuária foi orientada a usar o aplicativo do Itaú para Desktop , o mesmo foi configurado no computador.	3	N	28	N	
06014530	CATEGORIA II	Realocar impressora	Este chamado está sendo atendido no chamado de numero #06014464.	8	N	2	N	
06014535	CATEGORIA I	Venho por meio deste solicitar a troca do tonner impressora mencionada acima. Att., Vildení Ferreira	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: samsung Patrimônio:40653 Suprimentos utilizados: preto.	5	N	15	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014538	CATEGORIA III	A Maria Beatriz Melilo pede para desbloqueiar a senha dela.	Verificado que a senha estava bloqueada no AD, realizado o desbloqueio.	8	N	2	N	
06014549	CATEGORIA III	usuário está com a conta bloqueada	A conta foi desbloqueada.	0	N	12	N	
06014553	CATEGORIA III	Solicito, que seja verificada o porquê de não conseguir excluir peça de processo. O sistema informação como permissão negada.	Ja havia resolvido. chamado concluido	7	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014562	CATEGORIA I	Solicitamos verificar impressora Samsung, uma vez que não está imprimindo. Erro: #U1-2320	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	1	N	26	N	
06014565	CATEGORIA I	O Oracle Developer Tools - ODT é necessário para que se criem e editem os scripts de ETL para atualização do banco de dados niedb com os dados provenientes do SIGGO (Oracle)	Foram instalados os softwares a seguir: Oracle Developer Tools	8	N	3	N	
06014580	CATEGORIA III	Dr. Demóstenes solicita auxílio pois está sem acesso a internet. Já até reiniciou o pc e não adiantou.	Cabo de rede foi reconectado.	3	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012863	CATEGORIA III	Prezados, Boa tarde! Favor verificarem problemas de conexão com a rede e internet no computador de patrimonio 96709 alocado na SUSEL. Obrigada!	Solicitante informa que a rede já esta estabelecida.	21	S	17	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014598	CATEGORIA I	favor fazer a troca de toner M, o C e o Y tbm estão acabando da impressora OK de tombamento 37076	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37076 Suprimentos utilizados: TONER MAGENTA, CIANO E AMARELO	1	N	16	N	
06014604	CATEGORIA I	Efetuar o comando regsvr32.exe OraOLEDB12.dll em uma janela de prompt de comando de administrador. (nos dois diretórios).	Foi efetuado o comando "regsvr32.exe OraOLEDB12.dll" em uma janela de prompt de comando de administrador.	5	N	12	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014618	CATEGORIA III	A impressora não esta imprimindo direito e com barulho	A opção de imprimir duplex foi desativada na impressora.	4	N	9	N	
06014635	CATEGORIA III	tela preta e só aparece o cursor	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários, desabilitados alguns serviços de inicialização do windows, agendado o serviço do explorer, e reiniciada a máquina.	2	N	29	N	
06014637	CATEGORIA I	Solicito instalação do software Aleph 23 (versão atualizada).	Realizado a instalação do Aleph conforme solicitado.	1	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014648	CATEGORIA I	Boa tarde, Solicito a habilitação da impressora 032612, por gentileza. Obrigada. Leticia ramal 835- SS	Impressora configurada conforme solicitado	0	N	3	N	
06014664	CATEGORIA I	Solicito mapeamento do jupiter1 nessa máquina e solucionar problema com audio	A pasta do Jupiter1 foi mapeada para a usuária, e o problema do áudio foi resolvido.	1	N	12	N	
06014673	CATEGORIA I	Gostaria de pedir a instalação dos módulos de segurança do BRB, Banco do Brasil e Caixa no meu computador. Grato, Walter	Realizada a instalação do plugins a seguir: BRB, BB, e Caixa.	1	N	24	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014688	CATEGORIA I	Solicito a fineza de instalar Programa do Imposto de Renda.neste computador. Grato.	Programa ja estava instalado. sem intervenção	1	N	7	N	
06014700	CATEGORIA III	ASSISTÊNCIA PARA ROSANA.	Aparentemente mal contato no cabo de energia. ligou normalmente.	2	N	9	N	
06014721	CATEGORIA I	O envio da Declaração está dando erro por conta da transmissão não ter sido concluída dizendo que a declaração não foi entregue por ter sido utilizada uma versão desatualizada.	Realizado a atualização do IRPF.	6	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014728	CATEGORIA I	O programa GoogleChrome não abre. Não há nenhuma resposta quando clico para abrir o programa.	Foi reinstalado. durante o processo a maquina precisou ser reinicializada.	6	N	39	N	
06014740	CATEGORIA III	Erro na sincronização do one cloud	Problemas com a sincronização. foi preciso reinstalar e reinicializar a maquina durante o processo.	1	N	39	N	
06014752	CATEGORIA I	Solicito a ativação do Microsoft Office nos novos computadores de patrimônio 96624 e 96659. Está aparecendo a mensagem de falha na ativação toda vez que algum software do pacote é aberto.	Foi inserida a chave de ativação do office nas duas máquinas solicitadas.	8	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014760	CATEGORIA III	O computador não conecta à internet. Somente intranet funcionando	Foi configurado o proxy no navegador Firefox do usuário, o mesmo voltou a funcionar corretamente.	4	N	21	N	
06012867	CATEGORIA III	Solicito a alteração da lotação do estagiário Wesley Alves Soares de PROTOCOLO para SEGEDOC. Informo que após a realização do cadastro no SIGA a lotação deste usuário ficou no PROTOCOLO.	Usuário transferido para a SEGEDOC e pendente de aceite. Gestor deverá efetuar os procedimentos restantes.	11	N	7	N	
06014785	CATEGORIA I	Para transmitir a declaração do imposto de renda com o certificado está solicitando atualização do programa da receita 2019. Grato Valfrido	Realizado atualização do RPF2019	3	N	5	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014792	CATEGORIA III	Não é possível fazer login pois a conta de acesso está bloqueada.	A senha de rede do usuário foi desbloqueada.	4	N	1	N	
06014797	CATEGORIA I	Configuração computador novo	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação do Dropbox.	1	N	22	N	
06014799	CATEGORIA I	Boa tarde, Por favor, efetue as configurações necessárias no computador novo. Grata, Cleusa	Foi configurado de acordo. Também foi instalado o plugin dos bancos.	6	N	17	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014805	CATEGORIA III	configurar e instalar programas	Foi feita a configuração do TCDFdrive, instalação módulo de segurança do BRB, do pjeoffice e certificado digital. OBS: Durante a instalação do certificado ocorreram alguns erros e o computador teve que ser reiniciado. Por esse motivo houve uma demora no fechamento do chamado.	12	N	67	N	
06014821	CATEGORIA III	Prezados, estou sem acesso como gestor no sistema Mentorh.	Orientado ao usuário entrar em contato com a Seção de Cadastro ramal 131	1	N	2	N	
06014826	CATEGORIA III	Problemas Com o Login	Reset de senha ja efetuado. concluido.	14	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014844	CATEGORIA III	Converter um arquivo em ocr	O documento apenas digitalizado, nesse caso não a possibilidade de editar no PDFconverter. Para isso, o documento deveria ter sido impresso no dopdf.	3	N	12	N	
06014850	CATEGORIA III	solicito ajuda para trocar a posição do monitor.	A posição do monitor foi alterada a pedido do usuário.	1	N	10	N	
06012834	CATEGORIA III	Recuperar pasta perdidas	Foi orientado como realizar a recuperação dos pastas/arquivos no TCDFDRIVE.	1176	S	12	N	O sistema

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012985	CATEGORIA I	LOGIN DA ESTAGIÁRIA NÃO ESTÁ FUNCIONANDO PARA ENVIO DE EMAIL CORPORATIVO NO SISTEMA	Orientado a usuária que o e-mail corporativo tem que ser solicitado pelo Chefe do Setor através de chamado no Resolve ou via Memorando com justificativa.	5	N	3	N	
06013932	CATEGORIA I	ao abrir o word, aparece mensagem dizendo que o office não está ativado	Reativado o Microsoft Office.	9	N	23	N	
06013935	CATEGORIA I	Favor reinstalar as impressoras em meu equipamento	Mapear impressora.	2	N	5	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013937	CATEGORIA I	Boa Tarde! A impressora encontra-se atolada.	Impressora configurada conforme solicitado Impressora estava com papel atolado, feito o procedimento corretivo a mesma voltou a imprimir normalmente.	1	N	20	N	
06013949	CATEGORIA I	Por gentileza, precisamos que instalem a impressora em nossas máquinas. Grata, Mariana Aun ACE/DIASP 2	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras	2	N	7	N	
06013955	CATEGORIA I	Solicito a troca urgente da troca de tonner de impressora.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Samsung MF4070 Patrimônio:40008 Suprimentos utilizados: Toner	2	N	7	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013973	CATEGORIA I	Estou sem acesso à impressora da sala.	Impressora mapeada conforme solicitado.	3	N	6	N	
06013975	CATEGORIA I	Adicionar impressoras	Configurado as impressoras.	2	N	8	N	
06013978	CATEGORIA I	subir arquivos para tcdfdrive	Foi feita a instalação e configuração do onwcloud.	5	N	9	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013984	CATEGORIA III	Solicito por gentileza, o desbloqueio do login da estagiária Viviane da SESOP .	Ja havia logado. Não havia bloqueio de senha.	19	S	2	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013985	CATEGORIA III	Fui tentar fazer o login e a senha foi bloqueada	conta não esta com bloqueio. normal no AD	2	N	10	N	
06013986	CATEGORIA I	papel atolado na impressora	Impressora esta com problema na trava da porta interna que protege o fusor. Não esta segurando como deveria. Não tem como trocar a tampa. Não temos contrato de assistência técnica. Foi desobstruído contudo provavelmente aconteceu novamente.	3	N	29	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013991	CATEGORIA I	Sem acesso a intranet	Realizado a configuração do perfil , orientado ao usuário solicitar o acesso da intranet para o Gestor do Siga.,	1	N	12	N	
06013995	CATEGORIA I	Esse é a mensagem que dá quando quero fazer o dowloades no sistema: ERRO NO SISTEMA DE ARQUIVOS	Verificado problema no arquivo	2	N	4	N	
06013996	CATEGORIA III	Recuperar backup de Júpiter	Backup restaurado na pasta jupiter3.	0	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013997	CATEGORIA I	O computador da sala de aula 3 da ESCON está sem o power point. Haverá um curso hoje às 14hs, com abertura da presidente, e será necessário o software.	Foram instalados os softwares a seguir: Microsoft Office Standard	2	N	21	N	
06014003	CATEGORIA I	Olá, necessitamos trocar temporariamente de lugar, acessando outro computador, perdemos o acesso a rede e solicitamos acesso a ela novamente! Atenciosamente	Pasta do setor mapeada conforme solicitado.	1	N	4	N	
06014005	CATEGORIA I	Por favor instalar IP 109 21 128, IP 109 21 129 e IP 109 21 130	Foi instalado o driver das impressoras da reprografia.	2	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014006	CATEGORIA I	Boa tarde, prezado(a), Solicito acesso à pasta da SEGED e às impressoras neste computador de patrimônio "03500040857". Att., Filipe.	Forma mapeadas a Impressora 40021 e a pasta do jupiter1 a pedido do usuário.	0	N	10	N	
06014009	CATEGORIA II	Boa tarde, em virtude de mudança de lotação, quero trazer a máquina que está na SEGECEX, patrimônio 40788, para a DIASP 2, no 4º andar. Meu ramal é 505. Grata, Mariana.	Transferida de acordo. configurada conforme a necessidade. Concluído	4	N	65	N	
06014011	CATEGORIA III	Não estou conseguindo acessar o etcdf - Beta	O usuário foi orientado que o etcdf beta não esta sendo mais usado, orientei o mesmo a como fazer o acesso da forma correta.	4	N	8	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014017	CATEGORIA I	Prezados, solicito instalação do programa do Imposto de Renda 2019	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF 2019.	1	N	5	N	
06014022	CATEGORIA I	Solicito a gentileza de providenciar as configurações do perfil de servidor no google chrome e a inserção dos bancos:itau e brb no google chrome e no firefox.	Foi instalado o aplicativo do itaú para desktop e o modulo de segurança do BRB. Navegadores Google Chrome e Firefox configurados a pedido da usuária.	2	N	20	N	
06014033	CATEGORIA III	O usuário Douglas não consegue acessar à maquina. Ele já era usuário, foi bloqueado, e readmitido agora.	Foram feito os procedimentos necessários para acesso do usuário.	4	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014042	CATEGORIA III	Tentando realizar um cadastro pelo CAD, mas encontro dificuldades. Aguardo contato.	O problema era alguma incompatibilidade do sistema com o firefox. Foi orientado à usuária a utilizar o Google Chrome.	1	N	11	N	
06014050	CATEGORIA I	colocar unidades para movimentar processo	Orientação: O gestor deve entrar no SIGA dentro de Orgão, Listar NUREC e dentro de ações vincular destinos de processos. Chamado concluído.	0	N	8	N	
06014053	CATEGORIA III	Não está havendo visualização de todas as pastas, apesar de indicar que está sincronizado.	Falha na sincronização do Own Cloud. Forçada a sincronização voltou ao normal.	5	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014055	CATEGORIA III	não consigo fazer login no e-tcdf, porém consigo acessar meu e-mail.	Orientada a usuária solicita o acesso ao Gestor do Siga da Unidade.	2	N	5	N	
06014057	CATEGORIA I	Cadastro OwnCloud na máquina e cadastro de impressora.	Configurado de acordo. com o solicitado.	5	N	9	N	
06014064	CATEGORIA III	Na abertura de arquivos do word aparece que houve falha na ativação do produto.	O software foi configurado e está funcionando normalmente.	6	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014078	CATEGORIA III	Conta bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	4	N	1	N	
06014081	CATEGORIA III	o computador não esta ligando	A regua de energia estava desligada. Durante o atendimento foi instalada a impressora.	5	N	13	N	
06014092	CATEGORIA II	Documento word não visualiza as impressoras. Obs: foi impresso um documento anteriormente.	Foi feito o mapeamento das impressoras do setor.	2	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013156	CATEGORIA I	Boa tarde! Como houve a troca do computador, peço que seja instalado o PJe na minha máquina. Obrigado! Walter	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalado Pje	18	S	49	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014109	CATEGORIA I	Solicito instalação do WinRAR (ou similar) e atualização do Firefox.	Foram instalados de acordo.	5	N	7	N	
06014113	CATEGORIA III	não quer imprimir	Sem problema aparentemente. Imprimiu.	1	N	7	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012875	CATEGORIA III	Solicito o desbloqueio do perfil de usuário Lais Urfer Bacha Medeiros	Realizado o desbloqueio da conta referida.	6	N	4	N	
06013160	CATEGORIA III	A planilha do excel onde armazenamos as informações produzidas pelo Setor está abrindo somente no modo leitura (sem permitir edição).	Essa solicitação foi encerrada sem intervenção técnica, caso o problema volte a ocorrer seu chamado poderá ser reaberto no prazo de 48h.	5	N	3	N	
06014121	CATEGORIA III	Tela de usuário bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	10	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014126	CATEGORIA II	Firefox não acessa qualquer site	Foi feita a configuração de proxy.	2	N	3	N	
06014151	CATEGORIA I	SOLICITO INSTALAÇÃO DO PROGRAMA DE DECLARAÇÃO DE IRPF 2019	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: IRPF 2019.	2	N	3	N	
06013164	CATEGORIA III	Não consigo acessar download de arquivos.	Essa solicitação foi encerrada sem intervenção técnica, caso o problema volte a ocorrer seu chamado poderá ser reaberto no prazo de 48h.	5	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014159	CATEGORIA I	Solicito concluir a instalação da impressora Elgin L42 Pro, patrimônio 97947 na máquina 42777. Informo que o CD de instalação encontra-se no drive da máquina 40152.	O drive da impressora Elgin L42 Pro foi instalado na maquina PC-42777 como solicitado pelo usuário , foi feita uma impressão de teste na para confirmar.	1	N	13	N	
06014163	CATEGORIA III	CPF 482.775.331-87 Por favor desbloquear acesso hod serpro (SIAFI). As duas senhas.	Acesso revalidado. Senha temporária foi enviada para o e-mail do solicitante.	0	N	6	N	
06014173	CATEGORIA I	Substituir tonner. Impressora Samsung Pro Xpress M4070FR	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: samsung Patrimônio:40006 Suprimentos utilizados: preto.	1	N	25	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013167	CATEGORIA I	Solução para auto falante funcionar mais alto	Ao verificar as configurações de áudio instalado que já estava com o volume máximo orientado usar fone.	4	N	14	N	
06014189	CATEGORIA III	Solicito a reativação da minha senha do sistema SERPRO.	Acesso revalidado. Senha provisória enviada para o e-mail do solicitante.	1	N	15	N	
06014190	CATEGORIA I	Toda vez que abro o Firefox, ele me oferece para atualizar, mas não tenho permissão. Solicito atualizar. Grato, Bruno.	Realizado atualização do Firefox	0	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014193	CATEGORIA I	Boa tarde! Favor trocar o tonner que acabou da impressora da STI.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37078 Suprimentos utilizados: preto	1	N	6	N	
06013185	CATEGORIA III	não reconhece a senha	Realizado o desbloqueio da conta referida.	4	N	2	N	
06014207	CATEGORIA II	mudança do Computador da Dra Tarsila para outra mesa.	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	2	N	30	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014216	CATEGORIA III	senha bloqueada	Desbloqueado a conta de rede.	1	N	2	N	
06012876	CATEGORIA I	não estou conseguindo entrar na rede (Júpiter)	Realizado o mapeamento da pasta de rede.	15	N	11	N	
06013202	CATEGORIA I	instalar impressora OKI no computador	Impressora instalada conforme solicitado.	1	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014226	CATEGORIA I	Mouse queimado	Não foi necessario trocar. voltou a funcionar	4	N	19	N	
06014228	CATEGORIA I	Bom dia, Solicito a instalação do PJE (Processo Judicial Eletrônico - 1º Grau). Obrigada.	Foi feito o contato, mas usuária informou que não havia mais a necessidade de instalar o software.	1	N	9	N	
06014229	CATEGORIA III	a impressora 39991 não esta funcionando	Verificado problema no cabo de rede, realizado a substituição	4	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013220	CATEGORIA I	Solicito a instalação dos módulos de segurança da CEF e BB no meu computador. Obrigado.	Foi instalado de acordo.	41	S	16	N	Chamado aberto fora do horario de atendimento
06014243	CATEGORIA III	Venho por essa requisitar a liberação de conta temporariamente bloqueada por erros sucessivos de senha.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	2	N	2	N	
06014244	CATEGORIA III	Impressora não digitaliza e está off line para outra máquina do setor.	Foi resolvido o problema da sincronização e verificado o problema da não impressão da maquina 40782. concluido.	2	N	36	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014254	CATEGORIA III	Instalar as configuracoes salvas da impressora de crachas	Impressora configurada conforme solicitado.	6	N	55	N	
06013222	CATEGORIA I	alterar tela principal dos dois monitores página de abertura TCDF	Realizada a configuração de acordo com o pedido.	3	N	10	N	
06014277	CATEGORIA I	Solicito auxílio para mapear jupiter/Dicont2	Realizado o mapeamento da impressora e mapeado a pasta do jupiter.	2	N	13	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014280	CATEGORIA I	Impressora enroscando papel	Realizada a remoção do papel.	2	N	12	N	
06014288	CATEGORIA I	mepear a pasta diaud1 instalar leitor de PDF	Foi feito o mapeamento da unidade de rede do setor e instalado o Adobe Reader.	1	N	13	N	
06013223	CATEGORIA I	Impressora não imprime	Foi instalado driver de impressora. Concluido	9	N	7	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014303	CATEGORIA III	Acompanhar sessão plenária ao vivo	Link foi alterado na intranet. Resolvido pela equipe TCDF.	2	N	18	N	
06012849	CATEGORIA II	mapear o jupiter	Foi feito o mapeamento da unidade de rede.	7	N	4	N	
06012899	CATEGORIA I	Prezados,boa tarde No meu login não estou tendo acesso aos documentos e processos da pagina principal da mesa virtual.	Orientado a usuária que solicitar o acesso ao gestor do SIGA. "Define o acesso institucional do escaninho (ACESSO_INSTITUCIONAL)"	1	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013224	CATEGORIA I	Gostaria que instassem o programa do IRPF 2019	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2019	2	N	6	N	
06014362	CATEGORIA III	DESBLOQUEIO DE SENHA REALIZADO COM SUCESSO	Realizado o desbloqueio da senha	3	N	1	N	
06013603	CATEGORIA I	NO SIGA NÃO CONSIGO DAR ACESSO AO DIRETÓRIO SEGEM EM JUPITER1 AOS DEMAIS INTEGRANTES DA SEGEM.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	2	N	5	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013031	CATEGORIA I	Impressora GCIM 40626	Foi realizada a configuração de perfil da maquina da Ester e da Ana Beatriz. .	22	S	36	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013245	CATEGORIA I	Solicito mapear impressora SAMBUNG, patrimônio 37992.	Impressora mapeada conforme solicitado.	1	N	3	N	
06014371	CATEGORIA I	Instalação do programa da declaração do Imposto de Renda.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: IRPF 2019.	3	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013606	CATEGORIA III	A colega Marine Mualem está com a senha bloqueada. Ligar para o ramal 260	Realizado o desbloqueio da chave.	2	N	3	N	
06014387	CATEGORIA I	solicito mapeamento da pasta jupiter1\secont\publico	Pasta do setor mapeada conforme solicitado.	1	N	4	N	
06013250	CATEGORIA I	Instalar o drive da impressora de etiquetas ELGIN L42 PRO	Driver da impressora instalado conforme solicitado.	0	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014396	CATEGORIA III	Impressora não está digitalizando	Foi feita a configuração para digitalização da impressora.	4	N	12	N	
06013618	CATEGORIA II	Instalar o áudio para ouvir a Sessão Plenária	Realizado a configuração do audio da sessão plenária.	6	N	11	N	
06013036	CATEGORIA II	Troca de computadores	Realizado o remanejamento de 2 computadores.	19	S	8	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013253	CATEGORIA I	Boa Tarde!!!! Não contém a opção da Jurisdicionada Secretaria de Esporte nas opções de movimentação de documentos. Por gentileza, incluir SELDF. Legenda	Orientado a usuária acessar o SIGA e selecionar o órgão e salvar.	1	N	7	N	
06014413	CATEGORIA III	maquinaq não loga	Verificado que a usuária tinha esquecido a senha, realizado o reset da senha.	1	N	12	N	
06013636	CATEGORIA III	Habilitar usuário nova para login Falar com a Cida Encarregada de limpeza	Orientado na utilização do software SIGA conforme solicitado.	8	N	12	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012902	CATEGORIA I	troca de toner.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: HP Patrimônio:32610 Suprimentos utilizados: Toner	15	N	18	N	
06013267	CATEGORIA I	Bom dia, Preciso de algum programa que transforme arquivos pdf em excel para execução de um trabalho hoje. Att. Mariana Reis	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	1	N	12	N	
06014422	CATEGORIA III	Boa tarde. Há alguns dias, o leitor de PDF da máquina que uso apresenta problemas: demora para abrir arquivo, aparece a mensagem "Não respondendo" etc. Agora, estou tentando abrir um arquivo PDF e não está nem abrindo. E preciso, com uma certa urgência, acessar o conteúdo desse arquivo. Obrigado.	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários e o problema foi solucionado.	5	N	8	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013641	CATEGORIA III	Não recordo a senha da conta GCPM para incluir o servidor Valfrido na pasta e não sei qual o procedimento a ser feito.	A senha antiga foi resetada, uma nova senha foi gerada e informada para o usuário.	8	N	11	N	
06013037	CATEGORIA III	A Claudia disse que mesmo com o login e senha, não consegue acessar o pc.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	22	S	1	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013269	CATEGORIA III	Alteração de nome em sistema	Correção efetuada.	14	N	55	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014443	CATEGORIA I	Boa tarde, Equipe da STI; Preciso acessar ao Internet Banking - Bradesco, já instalado na minha máquina, no entanto, para fazer o acesso seguro, atualmente, faz-se necessário a instalação do Componente de Segurança do Bradesco, o qual, como não sou Administrador de Rede, não consigo fazê-lo.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Módulo de segurança Bradesco.	3	N	16	N	
06013667	CATEGORIA I	Mapear a impressora SESOP HP 32578 para utilização na sala da firma de limpeza Falar no ramal 224	Impressora configurada conforme solicitado	7	N	6	N	
06014452	CATEGORIA I	Não estou conseguindo imprimir	Reinstalada a impressora e reinicializado o spooler de impressão	4	N	15	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013269	CATEGORIA III	Alteração de nome em sistema	Em contato telefônico, a solicitante foi informada que o login e o e-mail não podem ser alterados. Porém o nome de exibição pode e foi alterado conforme solicitado, utilizando as informações constantes neste chamado.	14	N	19	N	
06014468	CATEGORIA III	Tela do computador está preta.	Foi feita a limpeza dos arquivos temporários, agendado o serviço do explorer, desabilitados alguns serviços de inicialização do windows, e reiniciada a máquina.	0	N	10	N	
06013693	CATEGORIA III	Aimpressora não esta conectando	reconfigurado driver de impressão. Funcional novamente. Chamado concluído.	2	N	30	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013039	CATEGORIA III	Computador bloqueado. Aparece mensagem "usuário bloqueado". Computador do servidor Giovanni Mota	Realizado o desbloqueio da conta referida.	23	S	5	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013272	CATEGORIA I	Instalar o programa do IRPF	Software atualizado conforme solicitado IRPF.	8	N	11	N	
06014481	CATEGORIA III	Alto falante.	Instalada caixa de som de acordo com o pedido.	9	N	19	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013716	CATEGORIA I	Solicito as providências para mapear unidades de rede e mudar posição do computador do servidor Fernando Habibe Filho, recém movimentado para este setor. Grato, Bruno.	Perfil do novo usuário Fernando Antonio Habibe Pereira Filho mapeado.	1	N	22	N	
06012953	CATEGORIA I	Não estou conseguindo imprimir.	Verificado que os arquivos pdf estavam abrindo no Google Chrome.	13	N	25	N	
06013277	CATEGORIA I	Necessidade de instalação do Itunes	Foram instalados os softwares a seguir: Itunes	12	N	31	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014502	CATEGORIA I	SOLICITO PERMISSÃO ACESSAR INTRANET, E OUTROS NESTE COMPUTADOR	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 40008 Configuração dos navegadores Google Chrome e Firefox Configuração dos principais atalhos Mapeamento de pastas do Jupiter1	2	N	11	N	
06013737	CATEGORIA I	Impressora Samsung MultiXpress C8385ND está imprimindo com cor bastante fraca, foi recomendado que se troque o cilindro de imagem.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Samsung Patrimônio: 34295 Suprimentos utilizados: preto	6	N	30	N	
06013043	CATEGORIA I	Solicito login e senha de acesso ao TCDF Drive, devido à necessidade de acessar as pastas da SELIC que se encontram armazenada nesse repositório.	Foi feito um contato, mas o usuário informou que o problema já tinha sido solucionado.	14	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013280	CATEGORIA III	Não consigo entrar no computador.	Login bloqueado no SIGA. Orientado a a solicitar revalidação junto ao gestor da unidade.	5	N	17	N	
06014494	CATEGORIA III	Não é possível fazer login, a conta está bloqueada.	Realizado o desbloqueio da conta referida.	0	N	1	N	
06013741	CATEGORIA I	ACESSO A IMPRESSORA	Impressora configurada conforme solicitado	12	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014509	CATEGORIA I	Solicito: Atualização do Java Instalação do navegador PJE (CNJ) Att. Humberto???????	Atualizado java. PJEoffice ja esta instalado e funcional com os navegadores. Concluido.	4	N	13	N	
06013287	CATEGORIA III	Atualizar perfil	Foi feito o teste junto ao usuário, mas o problema já havia sido solucionado.	17	S	6	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014529	CATEGORIA III	Problema para entrar no computador.	Configurados os navegadores Google Chrome e Firefox , a usuária voltou a ter acesso normalmente.	8	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013746	CATEGORIA I	Boa tarde, Solicito a gentileza de instalar o módulo de segurança para acesso ao Internet Banking do BRB. Muito obrigado.	Realizada a instalação do plugins a seguir: BRB	7	N	11	N	
06013051	CATEGORIA III	Boa tarde! Gostaria de que fosse desbloqueada as senhas das usuárias: Cibele Brandão e Rafaela Maia, lotadas nesta SEFIPE. Grato. Genilson.	A senhas das 2 usuárias foram desbloqueadas.	3	N	3	N	
06013289	CATEGORIA III	Habilitar dispositivo de áudio no equipamento 96875	Foi verificada a configuração de som da máquina.	10	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014536	CATEGORIA III	solicita instalação do certificado digital	Realizado a instalação do certificado digital. OBS: Durante o processo de instalação ocorreram alguns erros, onde foi necessário fazer a limpeza de arquivos temporários e reiniciar o computador. Por esse motivo houve uma demora no fechamento do chamado.	4	N	46	N	
06013759	CATEGORIA I	Remover o mapeamento da impressora HP 32578 e mapear a impressora que está no local Firma de Limpeza Falar com a Cida ou o Maxwell Ramal 224	Realizado a configuração da impressora.	2	N	4	N	
06012958	CATEGORIA I	Senhores, Peço que verifiquem a possibilidade de desbloquear o e-mail a seguir identificado remetido pelo BRB em atendimento à Nota de Auditoria emitida por essa DIFIPE/SEFIPE. Os arquivos em anexo referem-se a dados financeiros de folha de pagamento do Banco. Att. Julio InterScan Messaging Security Virtual Appliance	Foi orientado ao usuário como liberar o email no link da quarentena.	16	S	8	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013292	CATEGORIA I	Boa tarde! O programa ZWCad que está instalado na máquina da estagiária está funcionando na versão trial. Precisamos que seja instalado corretamente o programa.	Validada a versão. OK	2	N	14	N	
06014551	CATEGORIA I	Não tem impressora cadastrada.	Instalado as impressoras conforme solicitado.	2	N	16	N	
06013773	CATEGORIA III	Boa tarde! A Auditora da Diasp1 está tendo problemas c/ travamento de arquivo. O nome dela é Renata Barnabé (Ramal: 180) Att. Daisy.	Possivelmente pode ser alguma sujeira dentro do arquivo em questão. no momento devido a carga de obrigações que a usuaria tem a fazer acho melhor não reparar o pacote office neste momento. Também ira verificar se a integridade das informações dentro do arquivo abra novo chamado caso necessário.	10	N	9	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013060	CATEGORIA I	Agradecemos pela possibilidade de maior brevidade na configuração deste equipamento. Obrigado.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalados o módulo de segurança BB, BRB e caixa, Itunes e certificado digital.	0	N	42	N	
06013296	CATEGORIA I	MAPEAR COMPUTADOR NA REDE GCIM	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	3	N	13	N	
06014563	CATEGORIA I	pastas não estão aparecendo.	Pasta do setor mapeada conforme solicitado. Mapeamentos de pastas do Jupiter1 e Sincronização de pastas do OwnCloud.	6	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013777	CATEGORIA III	Boa tarde. Solicito notícias sobre o chamado 06006977, dado que foi aberto por minha colega que se encontra em licença maternidade. Foi resolvido?	Resolução do chamado 06006977: Prezado(a) Andrea Cotta Cioni, Seu chamado 06006977, foi fechado com a seguinte solução: Boa tarde Andrea! O funcionamento do sistema é este mesmo. Os arquivos adicionais foram pensados e implementados com o propósito de ajudar	1	N	1	N	
06014571	CATEGORIA I	Atolamento	Procedimento de manutenção corretiva realizado na impressora.	0	N	14	N	
06013297	CATEGORIA I	MAPEAR COMPUTADOR NA REDE NO DIRETÓRIO GCIM E NO DIRETÓRIO SS somente a pasta Audios_Gravados para a elaboração de votos e declaração de voto após sustentação oral.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Foi instalado o SIGRH, SIGGO, módulo de segurança do Itaú, BB e BRB.	6	N	36	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014583	CATEGORIA I	Toner da impressora Hp	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: HP Patrimônio:32627 Suprimentos utilizados: Toner	1	N	13	N	
06013807	CATEGORIA I	Favor reconfigurar a conexão de minha CPU (computador) com as impressoras de rede desta divisão, ats., Eduardo Frederico Castro - r:651	Impressoras mapeadas conforme solicitado.	1	N	5	N	
06013070	CATEGORIA I	Estou tentando autorizar o acesso da nova estagiária no Júpiter, mas está dando erro. Já troquei do Chrome para o Mozilla e aparece a mesma mensagem: usuário não encontrado no LDAP.	Foi realizada a configuração de perfil de acordo.	4	N	21	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013298	CATEGORIA I	Prezados, solicito chamado para estação de trabalho, minha segunda tela fica piscando. não sei se é mau contato ou problema com o monitor	Reparado problema trocadas as ligações das portas de video.	21	S	22	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014600	CATEGORIA I	Necessário para conexão ao Siggo.	Apoio na instalação dos softwares solicitados.	8	N	4	N	
06012850	CATEGORIA I	A impressora HP 10.9.26.4 está com papel atolado. Isso tem acontecido com frequencia.	Realizada a remoção do papel.	7	N	18	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012963	CATEGORIA I	Preciso do access para utilizar apenas por dois dias. Conforme já conversado com a Raissa! Muito obrigado pela atenção.	Realizado a instalação do Access.	6	N	16	N	
06013299	CATEGORIA III	RECUPERAR UM DOCUMENTO	A usuária Informou que já conseguiu recuperar o arquivo que estava sendo solicitado no chamado.	14	N	40	N	
06014631	CATEGORIA III	Tela do computador não identifica computador (tela escura).	Foi substituído o cabo VGA da máquina e a mesma voltou a funcionar normalmente.	2	N	14	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013817	CATEGORIA I	a impressora esta imprimindo com falhas	Realizado a troca do toner.	2	N	13	N	
06013072	CATEGORIA III	Prezados, Não estou conseguindo fazer login no computador. Solicito atendimento.	O login do usuário estava bloqueado , foi realizado o desbloqueio da conta de rede.	3	N	3	N	
06013302	CATEGORIA I	não consigo acessar as pastas	Usuária informa que a rede voltou a funcionar.	8	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014643	CATEGORIA III	Não está saindo som do monitor	O usuário estava com problema no áudio da estação de trabalho , foram feito o diagnóstico e os procedimentos necessários para a correção do problema.	4	N	20	N	
06013823	CATEGORIA I	Solicito configuração de perfil	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação do SIGGO e módulo de segurança da Caixa.	2	N	18	N	
06014649	CATEGORIA I	cadastrar impressora no PC	Impressora mapeada conforme solicitado.	3	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013305	CATEGORIA I	Trocar Toner	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: m4070 Patrimônio: 40660 Suprimentos utilizados: preto	4	N	26	N	
06014666	CATEGORIA III	Boa tarde, Gostaria de solicitar o término da sincronização do chamado 06014458, ele foi encerrado na sexta, o OwnCloud já está no meu computador mas nem todos os arquivos foram sincronizados corretamente. Obrigada, Jamile.	Havia um conflito na pasta que estava impedindo a sincronização da web com o agente instalado no windows. Foi feita criada uma nova pasta, copiado os arquivos da pasta com conflito para a nova pasta, e depois feita a exclusão da pasta que estava com erro. Após efetuar o procedimento, foi feita a sincronização do owncloud.	5	N	26	N	
06013837	CATEGORIA I	Solicito configurar perfil. Usuário Lara Beatriz	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos SIGGO	1	N	23	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013073	CATEGORIA I	Obrigado por configurar impressoras.	Impressora mapeada conforme solicitado.	3	N	0	N	
06013311	CATEGORIA I	instalacao itunes demanda em exame pelo Tiago.	Foram instalados os softwares a seguir: Itunes	0	N	9	N	
06014692	CATEGORIA III	Computador parou de funcionar.	O usuário informou que desligou e ligou a máquina novamente e a mesma voltou a funcionar.	5	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013846	CATEGORIA I	Solicito gentileza verificar e avaliar: Impressora 40.659 - Papel obstruído , conforme mensagem no painel; Impressora 40.653 - Impressão de caracteres pouco nítido, sugerindo troca de cartucho de toner,	Desobstruida impressora 40659. reconfigurada 40653	12	N	20	N	
06012966	CATEGORIA I	Instalar programa de imposto de renda Falar no ramal 224 Noberto	Foi feita a instalação do IRPF2019.	1	N	5	N	
06013328	CATEGORIA I	servidor não consegue acessar a nuvem	A pasta de cons_pt de jupiter1 foi mapeada para o usuário.	1	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014727	CATEGORIA I	Solicito a gentileza de providenciar a troca do Toner da impressora acima mencionada. Obrigada	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: MF 4070 Patrimônio: 40619 Suprimentos utilizados: Toner	0	N	24	N	
06013852	CATEGORIA III	Solicito suporte para a máquina do pessoal da Brigada. Assunto: Ao tentarem abrir qualquer site, não conseguem pois sempre aparecem mensagem com vírus, atrapalhando a conexão na internet.	Realizado a varredura com antivírus, reconfigurado os navegadores. Limpeza de cookies e formulários, atualizados os Plugins.	7	N	44	N	
06013075	CATEGORIA I	INSTALAÇÃO DO ITAU GUARDIÃO	Realizada a instalação do plugins a seguir: Guardião Itaú	10	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013329	CATEGORIA I	Mando imprimir pelo meu computador e a impressora não responde.	Realizado o mapeamento da impressora.	0	N	11	N	
06014742	CATEGORIA I	Solicito instalação do Aleph em minha máquina.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: Aleph23.	4	N	15	N	
06013864	CATEGORIA I	Não estou conseguindo acessar o own Clod por ter uma atualização pendente.	Ownccloud instalado e sincronizado para usuária.	1	N	26	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014757	CATEGORIA I	Solicito a configuração da impressora para a digitalização na rede.	Reconfigurado endereço SMB.	2	N	12	N	
06013341	CATEGORIA I	Preciso habilitar meu computador para utilizar certificação digital	Realizado a instalação do certificado digital.	1	N	15	N	
06014764	CATEGORIA III	não está conectando no zimbra. Obrigado	Foi informado à usuária que o problema foi em decorrência de uma intermitência no sistema. Após realizar um novo teste, a usuária conseguiu acessar o e-mail.	4	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013870	CATEGORIA II	mudança de computador de mesa	Realizada a mudança de 3 maquinas dentro da unidade. Concluido.	10	N	22	N	
06013076	CATEGORIA I	O computador está sem rede	Configuração/ mapeamento de pastas de rede. ok	8	N	5	N	
06013368	CATEGORIA I	Olá, tendo em vista a instalação dos novos computadores no Gabinete do Conselheiro Inácio Magalhaes solicito a instalação dos programas de trabalho como o Jupiter. Alessandro mat. 1653-8	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras : 40634. Configuração dos navegadores : Google Chrome e Firefox. Configuração dos principais atalhos. Mapeamento de pasta do jupiter1.	1	N	9	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014790	CATEGORIA I	Instalar Programa de Ganhos de Capital da Receita Federal na máquina do Euclides	O programa ganhos de capital do site da receita federal foi instalado a pedido do usuário.	1	N	4	N	
06013884	CATEGORIA I	Instalação modo de segurança	Foram instalados os softwares a seguir: Bradesco	3	N	5	N	
06012972	CATEGORIA I	Boa tarde, Favor instalar o segundo monitor no equipamento 96720. Grata, Emili Banno	Instalação e configuração do monitor Modelo do monitor: AOC Patrimônio: 96720 Acessórios utilizados: Cabo displayport e de força.	1	N	34	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013372	CATEGORIA III	Olá, problema em imprimir documentos do Jupiter Alessandro	Orientei o usuário a converter o arquivo de word para PDF para impressão de documentos.	2	N	7	N	
06014798	CATEGORIA III	Boa tarde. Tentei enviar Declaração de IRPF à RF, e surgiu a mensagem "Impossibilidade de verificação de disponibilidade de nova versão. Verifique sua conexão com a internet ...	Usuário estava tentando transmitir a declaração selecionando a opção "certificado". Foi orientado ao usuário a não marcar esta opção e ele conseguiu enviar.	21	S	13	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013886	CATEGORIA I	Usuário não consegue logar	Perfil configurado em 2 máquinas conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	4	N	29	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013078	CATEGORIA I	Favor instalar o PDF SPLIT AND MERGE BASIC NESSA MAQUINA	Foi feito um contato, mas usuária informou que não havia mais a necessidade de instalar o software.	12	N	5	N	
06013373	CATEGORIA I	Necessito acesso remoto para atualizar a configuração da minha máquina, em razão da alteração de computador	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras : 40634/40626 Configuração dos navegadores : Google Chrome e Firefox Configuração dos principais atalhos. Mapeamento de pasta do Jupiter1. Instalação do Software DGW TrueView 2018.	2	N	20	N	
06014816	CATEGORIA I	copiar arquivo do IR de 2018	Software atualizado conforme solicitado, apoio para restaurar backup.	1	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013895	CATEGORIA III	Micro não está acessando a rede	Usuária informa que após reiniciar o computador o problema foi resolvido.	15	N	12	N	
06014825	CATEGORIA III	impressora	Problema era configuração de impressão. resolvido.	3	N	20	N	
06013374	CATEGORIA I	Instalar software da impressora de etiquetas.	Foi feita a instalação do software solicitado.	7	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014840	CATEGORIA I	Solicito a instalação do programa de declaração de imposto de renda 2019	Realizado a instalação do IRPF 2019	1	N	7	N	
06013907	CATEGORIA I	Desde ontem, não consigo usar as impressoras da SEASP. Solicito que sejam novamente habilitadas.	Realizado a instalação das impressoras.	4	N	8	N	
06013084	CATEGORIA I	Solicito a instalação do software IRPF 2019 em minha maquina. Obrigado	Instalado o IRPF2019	11	N	15	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013382	CATEGORIA I	Solicito tonner para impressora SA - MFM 40002	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Samsung MF4070 Patrimônio: 40002 Suprimentos utilizados: TONER	1	N	11	N	
06014851	CATEGORIA I	Boa tarde! Gostaria de solicitar a instalação do componente de segurança do Bradesco no meu computador, por favor. Obrigada! Atenciosamente, Renata.	O modulo de segurança do Bradesco foi instalado para usuária.	0	N	17	N	
06013913	CATEGORIA I	Boa tarde, Solicito mapear a pasta Secont Público no Jupiter, para anexar informações em word.	Realizado o mapeamento da pasta conforme solicitado.	13	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012983	CATEGORIA I	solicito substituição de toner da impressora	Solicitação está sendo atendida na Demanda 06012836 Informado a usuária que no Sistema de Material não tem a Unidade Drum. Aguardando a compra.	4	N	8	N	
06013386	CATEGORIA I	Boa tarde. Favor fazer a configuração de perfil em minha máquina nova. Obrigado.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	7	N	12	N	
06013394	CATEGORIA II	Em razão de mudança de setor, solicito, ao invés de transferência de computador, a instalação de máquina nova. do 2º andar para o 8º	Ao entrar em contato, o usuário informou que o computador que ele vai utilizar no setor que ele vai, já é um computador novo.	1	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014853	CATEGORIA I	Instalar módulo de segurança do site do Banco do Brasil.	Instalado plugin de acordo.	3	N	8	N	
06012848	CATEGORIA III	Bom dia, não tenho conseguido, há dias, acessar o google; gmail. Obrigado.	Foi feita a limpeza de cache do DNS e atualizada a política de rede.	3	N	7	N	
06013387	CATEGORIA I	Não consigo criar novo documento nem juntar documento a processo. Erro persiste desde a semana passada.	Foi informado à usuária que devido à mudança de nome do setor, os processos ainda continuam na carga do setor antigo. Usuária só conseguirá realizar os procedimentos no etcdf, assim que os processos forem movimentados para o novo setor.	1	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013090	CATEGORIA I	IMPRESSORA SAMSUNG - TROCAR O TONER	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: samsung Patrimônio:40028 Suprimentos utilizados: toner preto	2	N	2	N	
06013915	CATEGORIA I	Preciso visualizar a pasta "Público" da rede. Fizemos o ajuste do meu perfil no siga, mas ainda não consigo ver arquivos de processos sigilosos. Elwys	Essa solicitação esta sendo atendida no chamado 06013911	8	N	4	N	
06014854	CATEGORIA I	Boa tarde, Gostaria de solicitar a instalação do pacote Office na minha máquina. Obrigada! Atenciosamente, Renata.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: Microsoft Office Standart 2013.	5	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014855	CATEGORIA I	Instalação da Impressora OKI na minha máquina	Impressora mapeada conforme solicitado.	9	N	6	N	
06014865	CATEGORIA III	continuamente perco a conexão com a pasta compartilhada, aparentemente sempre que fica em "descanso de tela", exigindo que eu salve documentos com outros nomes.	Problema de desconexão de unidade de rede. Foi alterado o tempo de salvamento automatico. Caso não resolva entrar em contato no ramal 636. Alano	3	N	27	N	
06014868	CATEGORIA I	Solicito troca do meu mouse, pois o botão direito às vezes falha.	Realizado a substituição do mouse.	0	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014895	CATEGORIA III	DEVIDO À NECESSIDADE DO SERVIÇO (CONSULTA A RESPONSÁVEIS EM PROCESSOS DO TCDF).	Solicitante deverá acessar a intranet no link Sistemas e Requisições->Formulários e Requisições e clicar no link referente ao sistema desejado, preencher o formulário e encaminhar para a STI para as demais providências.	5	N	9	N	
06014897	CATEGORIA I	Solicito a instalação do programa de gestão de acervo Aleph	Realizado a instalação do programa Aleph	3	N	9	N	
06014898	CATEGORIA I	aumentar fonte	A Usuária foi auxiliada no procedimento de aumentar ou diminuir a fonte dos documentos em PDF.	6	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014899	CATEGORIA I	Solicito a instalação de impressora de código de barras	Realizado a instalação da impressora de código de barras	4	N	49	N	
06014912	CATEGORIA III	Boa tarde. Por favor, necessitamos de auxílio, devido à impressora estar "comendo" uma parte dos documentos impressos, não imprimindo-os por inteiro. Grato.	O arquivo estava sendo aberto no firefox, isso causava uma desconfiguração na da impressão.O adobe reader foi colocado como padrão para abrir documentos PDF.	2	N	14	N	
06014913	CATEGORIA I	Por favor, desbloqueie recursos de Java, a fim de que se possa transmitir a declaração de imposto de renda. Grata,	O procedimento foi realizado na máquina da usuária.	0	N	3	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014914	CATEGORIA I	Favor instalar o módulo de segurança para acesso à conta bancária do Banco do Brasil. Obrigado.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Modulo de segurança do Banco do Brasil.	1	N	7	N	
06014924	CATEGORIA I	Solicito a gentileza em instalar os programas da Receita Federal do IRRF PF/2019, com vistas a declaração do imposto de renda.	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF 2019	5	N	3	N	
06014930	CATEGORIA III	Erro de acesso aos emails dos usuários Pat e Procgeral	Foi informado à usuária que ela não conseguiu acessar por motivo de instabilidade no sistema. Ao realizar o teste, a usuária conseguiu acesso.	6	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014939	CATEGORIA III	Prezados, nossa impressora OKI	Foi feita uma limpeza na impressora e substituição do toner Black.	1	N	26	N	
06014941	CATEGORIA I	Solicito por gentileza a configuração da impressora OKI patrimônio 37079, para a máquina patrimônio 40751, localizada na Brigada. Obs.Contato com Alessandra.	foi instalada de acordo. concluido	1	N	9	N	
06014942	CATEGORIA I	Bom dia! Gostaria de saber se seria permitido instalar o programa de IR 2019 na minha máquina.	Instalado o IRPF2019	1	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014955	CATEGORIA I	Favor instalar o programa para elaboração de declaração de imposto de renda 2019 no computador referente ao patrimônio mencionado.	Foi instalado de acordo.	2	N	18	N	
06014959	CATEGORIA III	O computador do colega Leonardo, ramal 226 está sem acesso à rede.	Foi identificado um problema de IP na máquina , feito o diagnóstico correto o problema foi resolvido.	1	N	29	N	
06014964	CATEGORIA I	Solicito configuração de perfil de usuario em equipamento novo.	Configurado perfil de acordo.	5	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014973	CATEGORIA I	Solicito atualizar o Java nesta máquina...	Software atualizado conforme solicitado. JAVA.	2	N	19	N	
06014978	CATEGORIA III	está sem som	Foi feita a configuração de áudio na máquina.	6	N	17	N	
06014984	CATEGORIA III	Problemas na saída de som.	A máquina foi reiniciada e o som voltou ao normal , solicitei para usuária usar fones de ouvido ou uma caixinha de som ,pois a mesma estava reclamando que o som estava muito baixo.	1	N	9	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014990	CATEGORIA III	Solicita-se que seja incluído no perfil do SIGA da nova Secretaria SESPE, todos os sistema e perfis existentes e passíveis de vinculação igual ao SIGA da SEGECEX.	sendo atendido no chamado 06014990	6	N	1	N	
06014993	CATEGORIA III	Solicito a instalação do programa IRPF 2019. A pessoa a ser contactada é o Ventura (R. 810), pois não estarei hoje no local. O micro está sem cabo de rede, mas pode utilizado o cabo que liga o micro vizinho.	Foi instalado o IRPF2019 e instalado um cabo de rede.	2	N	20	N	
06015000	CATEGORIA I	Solicito a instalação do programa Calibre para leitura de arquivos ePub no perfil da Sra. Jeane Fernandes.	Foi realizada a instalação de acordo.	2	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015002	CATEGORIA III	Boa tarde, Gostaria de saber por qual motivo o acesso ao email do gmail não está funcionando desde ontem.	Problemas com o cache do navegador. depois de limpo voltou ao normal.	5	N	22	N	
06015012	CATEGORIA I	Instalação no computador do PJe	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: PJE ,JAVA,Drive do Token.	3	N	15	N	
06015017	CATEGORIA I	Por favor, atualizar sistema de declaração de IRPF!	Realizado a instalação do IRPF2019	7	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015021	CATEGORIA I	Não estou acessando own cloud. Obrigado	Restaurado o acesso rápido.	7	N	18	N	
06015024	CATEGORIA I	Programa IRPF esta pedindo atualização.	O IRPF 2019 foi atualizado na máquina da usuária.	10	N	31	N	
06015033	CATEGORIA I	SOLICITO POR GENTILEZA CONFIGURAÇÃO DE JUPITER NO MEU LOGIN	Mapeada de acordo com o pedido.	51	S	4	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015034	CATEGORIA I	Solicito por gentileza trocar o toner da impressora.	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	10	N	14	N	
06015051	CATEGORIA III	erro na distribuição	Em contato com a usuária a mesma informou que o Carlos Magno já havia resolvido o problema.	1	N	1	N	
06015054	CATEGORIA I	SOLICITO A INSTALAÇÃO DO SISTEMA SIGGO NO MEU COMPUTADOR. ATTE. GERSON BEVENUTO	Foram instalados os softwares a seguir: SIGGO.	1	N	14	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015056	CATEGORIA I	Solicito nova instalação do SIGGO.	Software atualizado conforme solicitado.	2	N	20	N	
06015058	CATEGORIA I	Programa IRPF2019 esta pedindo atualização.	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2019	3	N	6	N	
06015069	CATEGORIA I	Necessito instalar o módulo do BB no pc	Realizada a instalação do plugins a seguir: BB	2	N	17	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015076	CATEGORIA III	ao tentar abrir decisão no sistema - não abre	Foi feita a configuração no firefox para abrir arquivos baixados pelo navegador no Adobe Reader.	8	N	10	N	
06015077	CATEGORIA I	Solicito atualização do irpf2019.	Software atualizado conforme solicitado. IRPF 2019	7	N	4	N	
06015078	CATEGORIA III	impressora OKI da DIPLAN continua travando, não imprime nem mesmo 1 pagina!!!!!! Diplan só tem 1 impressora, precisa substituição urgente!!! Aguardo solução... Jefferson	Impressora esta com problema para imprimir duplex somente. Não temos impressora para substituir ate a conclusão do processo de compra. Ela imprime normalmente se não for impressão dupla face.	8	N	31	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015098	CATEGORIA III	Máquina com lentidão.	Foi reiniciada a máquina e feita a limpeza dos arquivos temporários. O chamado ficará em observação até o final do dia, para verificar se o problema foi solucionado.	4	N	20	N	
06015102	CATEGORIA I	Substituir o toner. Obrigado	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: m4070 Patrimônio: 40632 Suprimentos utilizados: black	2	N	22	N	
06015106	CATEGORIA I	Atualizar o Java.	Foram instalados os softwares a seguir: Java	1	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015107	CATEGORIA III	Tanto na Internet, quanto na Intranet não é possível acessar o relatório de responsáveis por contas julgadas irregulares. Na intranet, não tenho conseguido acessar o relatório "IMPUTAÇÃO E QUITAÇÃO DE DÉBITOS E/OU MULTAS". Neste caso, informa que não há memória suficiente.	Foi feito o teste no mozilla firefox, e o usuário conseguiu acessar o relatório "IMPUTAÇÃO E QUITAÇÃO DE DÉBITOS E/OU MULTAS" no portal da SEGECEX.	4	N	24	N	
06015109	CATEGORIA I	Instalação de certificado digital em máquina especificada	Realizadas as instalações do programa do serpro, pje office e certisign	5	N	70	N	
06015115	CATEGORIA III	computador do auditorio nao esta funcionando	Não foi necessária a intervenção do técnico. No momento que chegou no local, o problema já tinha sido solucionado.	1	N	10	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015120	CATEGORIA I	a impressora não esta funcionando	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Sansung ND3750 Patrimônio:37045 Suprimentos utilizados: Toner	2	N	16	N	
06015125	CATEGORIA III	Está dando erro no log in do email. Preciso de auxílio.	Foi feito contato com o usuário, mas o problema já tinha sido solucionado.	4	N	1	N	
06015127	CATEGORIA I	Solicito atualização do programa do IR 2019	Software atualizado conforme solicitado. IRPF 2019	0	N	8	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015141	CATEGORIA I	Solicito instalação do Programa IRPF2019.	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF 2019	6	N	3	N	
06015143	CATEGORIA I	Atualização do programa IRPF.	Foi realizada a atualização de acordo	3	N	8	N	
06015144	CATEGORIA III	Solicito suporte técnico para uma tela de monitoramento que não está funcionando, na sala de monitoramento. Obs. Falar com o Charles no 245.	problemas com o adaptador. trocado. OK	5	N	52	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015145	CATEGORIA I	NÃO CONSIGO ATUALIZAR O PROGRAMA IRPF 2019. É CONDIÇÃO NECESSÁRIA PARA O ENVIO DA DECLARAÇÃO. ÚLTIMO DIA HOJE	Software atualizado conforme solicitado. IRPF 2019	0	N	11	N	
06015155	CATEGORIA I	instalação modulo segurança bradesco	Realizada a instalação do plugins a seguir: Bradesco	2	N	5	N	
06015156	CATEGORIA III	Computador sem acesso à internet	Verificado mau contato no cabo de rede.	2	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015157	CATEGORIA II	Problemas para acessar algumas páginas da internet. Chamado aberta para o servidor Juarez Cavalcanti.	Foi feita a configuração de proxy na máquina.	10	N	3	N	
06015171	CATEGORIA I	Boa tarde. Solicito verificação do meu monitor principal que voltou a piscar. Obrigada.	Cabo displayport substituído por um cabo HDMI com adaptador displayport.	1	N	2	N	
06015173	CATEGORIA III	Mudança de destino para expedientes digitalizados	Foi configurado o diretório na impressora para realizar digitalização.	3	N	14	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015187	CATEGORIA I	É possível a instalação do itunes versão mais recente?	Foram instalados os softwares a seguir: Itunes	1	N	9	N	
06015192	CATEGORIA III	PDF estão dando erro quando abertos no firefox	O usuário estava baixando um arquivo zipado. Foi orientado ao usuário a extrair os arquivos pdf primeiro, para depois abri-los.	5	N	22	N	
06015200	CATEGORIA I	Reconfigurar pasta para digitalização.	Realizado a configuração da digitalização	1	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015201	CATEGORIA I	solicito instalação do IRPF 2019	Foi realizada a instalação de acordo. Houve problemas durante o processo causando demora	3	N	50	N	
06015216	CATEGORIA III	Bloqueio de senha.	Resolvido pelo tecnico Caique.	2	N	10	N	
06015235	CATEGORIA I	Solicito atualização do ownCloud.	Foram instalados os softwares a seguir: Own Cloud.	6	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013500	CATEGORIA I	Instalar plug in do Banco do Brasil e Receita Federal Falar com o Sr Hélio Encarregado de copa	Foram realizadas as instalações de acordo.	11	N	18	N	
06012830	CATEGORIA I	Configurar o PC com a impressora da sedin.	A Impressora 40024 foi mapeada a pedido da usuária.	10	N	2	N	
06012844	CATEGORIA III	O pc em comento estar sem internet	O ponto de rede foi habilitado e o acesso a internet normalizado.	40	S	2	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012837	CATEGORIA I	Impressora com a mensagem "JAM IN CARTDRIGE AREA"	Realizada a limpeza de resíduos da impressora.	3	N	1165	S	O sistema de abertura de chamados ficou Inoperante 01/04 ate 02/04
06012836	CATEGORIA I	Toner K vazio	Realizado a substituição da Unidade Drum	2	N	1169	S	O sistema de abertura de chamados ficou Inoperante 01/04 ate 02/04
06012841	CATEGORIA III	arquivo não sincroniza	Foi orientado à usuária a excluir o arquivo com conflito.	49	S	0	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012835	CATEGORIA III	Impressoras inoperantes.	A impressora HP estava com papel atolado e já foi removido o papel. A impressora OKY precisa trocar a Unidade Drum, no momento não tem no Sistema de Material, aguardando compra. Esse chamado já está sendo tratado nas Demanda 6012837 e 6012836	1195	S	3	N	Violação de triagem devido ao número excessivo de chamados decorrentes a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06012839	CATEGORIA I	Solicito instalação de impressoras na CPU de patrimônio nº 96605. IP das impressoras: 10.9.48.26 e 10.9.48.27	Foi feito o mapeamento da impressora.	1190	S	1	N	Violação de triagem devido ao número excessivo de chamados decorrentes a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06012854	CATEGORIA II	Solicito a troca de local (mesa) do meu computador.	A mudança de estação de trabalho para a mesa ao lado foi feita a pedido da usuária Vera Lúcia.	3	N	1	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012855	CATEGORIA II	Por gentileza solicito a troca do meu PC para uma máquina nova.	a maquina foi entregue para usuário , o ponto de rede foi configurado.	2	N	23	N	
06012857	CATEGORIA II	Solicito computador para novo servidor lotado na DIAUD 3 a partir de hoje, 02/04/19.	Realizado a instalação do computador e configurado perfil do usuário.	2	N	8	N	
06012861	CATEGORIA I	Solicito 3 mousepads.	Foram disponibilizados 3 mousepads para o setor.	1	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012862	CATEGORIA I	configurar impressora	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: Suprimentos utilizados: TONER PRETO, VERMELHO E AZUL	2	N	24	N	
06012868	CATEGORIA I	impressora com problema	Impressora estava com papel atolado , foi feita a manutenção adequada e a mesma voltou a funcionar.	9	N	8	N	
06012864	CATEGORIA I	mapear perfil	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 40017 Configuração dos navegadores Google Chrome e firefox Configuração dos principais atalhos mapeamento de pastas Jupiter1	14	N	39	S	Em atendimento

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012891	CATEGORIA II	Boa tarde, Preciso que seja realizada uma troca de computadores de uma mesa para outra na mesma sala.	Realizado o remanejamento de 2 computadores no setor.	2	N	26	N	
06012909	CATEGORIA I	Requisito acesso aos servidores acima para a nova maquina	As pastas solicitadas pelo usuário foram mapeadas.	5	N	12	N	
06012910	CATEGORIA I	Solicito o mapeamento dos servidores especificados para essa máquina.	As pastas saset de jupiter1 e netuno2 foram mapeadas para o usuário.	6	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012915	CATEGORIA I	não consigo ter acesso aos processos eletrônicos do meu setor	Verificado configurações no SIGA.Verificado configurações no Navegador.	13	N	22	N	
06012923	CATEGORIA I	Prezados, solicito instalação dos programas PJE, BRB e BB na nova máquina qa na sala do Diretor da Escola de Contas	Foram instalados os softwares a seguir: BB, BRB e PJe	15	N	6	N	
06012924	CATEGORIA III	Informo que a máquina está sem internet, solicito suporte. Entrar em contato com Beatriz	Verificado problema no ponto de rede resolvido pela equipe de Manutenção.	14	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012926	CATEGORIA I	<p>Prezados, Boa tarde!</p> <p>Na Susel, temos uma colaboradora que não teve a rede mapeada para o seu computador, contudo a mesma estará no setor somente amanhã no horário das 9h às 13h. Por favor, poderiam mapear a rede da mesma amanhã, no referido horário? Obrigada!</p>	Foi Configurado de acordo com o agendamento. OK	11	N	1	N	
06012930	CATEGORIA I	<p>Boa tarde.</p> <p>Favor instalar, em caráter excepcional, o Microsoft Access no computador Patrimônio 96612 (Emili Banno).</p> <p>Grata, Emili Banno</p>	Instalado Microsoft Office Plus.	9	N	2	N	
06012927	CATEGORIA I	<p>Boa tarde.</p> <p>Favor instalar, em caráter excepcional, o Microsoft Access no computador Patrimônio 42724 (Leonardo José Alves Leal Neri).</p> <p>Grata, Emili Banno</p>	Instalado Microsoft Office Plus.	9	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012932	CATEGORIA I	Configuração dA CALCULADORA	Realizado a substituição do computador.	6	N	31	S	Em atendimento
06012937	CATEGORIA I	Solicito verificar os cartuchos da impressora OKI patrimônio nº 37092. Obs: Erro 990.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio: 37092 Suprimentos utilizados: TONER BLACK	3	N	2	N	
06012960	CATEGORIA II	Boa tarde, Conforme contato verbal com a funcionária Simone, gostaria de solicitar autorização para levar o computador ora por mim utilizado para a minha nova lotação, na Diapes, Divisão vizinha da Divisão atual (computador Positivo e 2 telas pequenas da marca "Infoway") em razão de que por hiper-sensibilidade à luz das telas (o que me ocasiona enchaqueca e labirintite), as quais eu já	Foi realizada a mudança de acordo.	10	N	10	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012964	CATEGORIA III	quando cliço no link [1] https://resolve.tc.df.gov.br/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=13183 para conseguir trabalhar no atendimento ao chamado do resolve dá erro: Permissões Insuficientes Mensagem: This ticket does not exist, or you don't have permissions to access it in its current state. No Atende, minha fila/Painel estão em branco.	Fred, o hospedeiro do Resolve apresentou problemas e a máquina teve que ser refeita, porém o backup apresentou falhas e os chamados datados do dia 23/03 em diante foram perdidos. Consultei a sua fila e os chamados que lá estavam foram perdidos também, inclusive esse do link neste chamado. O último chamado que foi atendido (e já está encerrado) por você é do dia 13/03.	5	N	887	N	
06012948	CATEGORIA I	Boa tarde a todos. Por favor, verificar a impressora Okidata pois está saindo com faixas azuis a impressão (tem um modelo do erro aqui na sala). Grata, Emili Banno	Foi trocado a peça da impressora unidade drum que não estava funcionando ,foi trocado também o toner cyan e black e a impressora voltou a funcionar.	34	S	50	S	Em atendimento
06012973	CATEGORIA I	Na parte da manha favor arrumar no computador da Presidente : (Desligando sozinho).	Ja resolvido. Reconfigurada opções de energia.	2	N	2	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012974	CATEGORIA I	Boa noite, Solicito a troca do cartucho da impressora instalada no patrimônio N° 37046. Qualquer dúvidas ligar no Ramal 552.	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: samsung. Patrimônio:37046 Suprimentos utilizados: toner preto.	4	N	2	N	
06012970	CATEGORIA III	bloqueio de tela	Realizado a configuração das opções de energia.	9	N	7	N	
06012990	CATEGORIA I	Solicito um adaptador para a segunda tela	Foram substituídos 3 adaptadores com defeito de 3 máquinas HP.	2	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06012995	CATEGORIA III	Preciso do programa do Imposto de Renda. Grato, Valfrido	Foi diagnosticado que o computador estava sem rede, e foi feita a configuração de proxy, reconectado o cabo de rede, feita a limpeza de cache do DNS, atualizada a política e reiniciada a máquina. Após solucionar o problema, foi instalado o IRPF2019, módulo de segurança do BB e certificado digital, e configurado o perfil do usuário.	1	N	35	N	
06012999	CATEGORIA I	Solicito instalação do sistema SAS na máquina, cujo patrimônio foi informado, para otimizar a rotina de trabalho.	Foi feita a atualização do SAS.	10	N	6	N	
06012998	CATEGORIA I	Bom dia, O cursor está apresentando falhas. Desaparece ou fica com o símbolo apagado em apenas uma das telas. Att.	O mouse do usuário foi configurado e voltou a funcionar normalmente.	3	N	16	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013000	CATEGORIA II	solicito o fornecimento de microcomputador na assessoria da Seaud, e o remanejamento de outro no Gabinete. att. agnaldo	Chamado atendido. ok	12	N	28	N	
06013004	CATEGORIA I	Boa Tarde, solicito que seja configurado o perfil dessa máquina.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 40626. Configuração dos navegadores Google Chrome e Firefox. Configuração dos principais atalhos. Mapeamento de pasta no Jupiter1.	10	N	1	N	
06013003	CATEGORIA I	Instalar impressora e dar acesso à pasta seset.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 37090 Mapeamento da pasta de jupiter1 seset.	3	N	16	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013012	CATEGORIA III	A máquina não está ligando	A tomada de energia estava com mau contato , troquei de lugar e funcionou.	4	N	3	N	
06013016	CATEGORIA I	checar a sonoridade	Perfil configurado conforme solicitado. Configurado o som.	3	N	8	N	
06013025	CATEGORIA II	Solicito a alteração das máquinas (total 9 computadores) da DIAUD3 (4º andar) para a DIACOMP2 (8º andar).	Foi feito o remanejamento de 9 máquinas conforme solicitado e 5 delas foram substituídas por maquinas novas conforme anexo.	9	N	9	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013027	CATEGORIA I	Boa tarde. Favor mapear rede DLMP no computador da Bruna. Grata, Emili Banno	Foi feito o mapeamento da unidade de rede solicitada.	16	S	10	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013023	CATEGORIA III	Boa tarde a todos, Favor verificar o e-mail da usuária Bruna Maciel (bruna.maciell) pois está abrindo tela exigindo configuração. Grata, Emili Banno	E-mail criado pela equipe TCDF através do chamado 06013040.	18	S	20	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013032	CATEGORIA I	Mapeamento jupiter 1	a solicitação da usuária foi atendida pelo alano.	27	S	1	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013041	CATEGORIA II	mudança de computador de sala	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	22	S	1	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013042	CATEGORIA II	mudança de computador de sala	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	17	S	2	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013046	CATEGORIA II	transferência de impressora para outro setor	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	15	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013061	CATEGORIA I	Mapeamento da impressora do Sesop para uso do computador da Brigada Falar com Raquel	A Impressora da usuária foi mapeada.	7	N	4	N	
06013067	CATEGORIA III	A máquina está demorando além do normal para carregar. Aguardo a solução. Grata, Mariana	Verificado que o windows estava instalando atualizações.	13	N	58	N	
06013068	CATEGORIA III	Preciso da configuração desta máquina para acessar o SERPRO HOD. Valfrido	Disponibilizado link . Usuario resolvendo aquisição renovação de login.	4	N	9	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013074	CATEGORIA II	<p>Prezados,</p> <p>Tendo em vista a mudança de setor, solicito, para quinta-feira 4/4, a movimentação dos computadores e das impressoras da Diaud2 (8º andar) para a Diaud3 (7 computadores + 2 impressoras) e Diaud2 (1 computador), localizadas no 4º andar.</p> <p>Os computadores e teclados já estão com os nomes dos servidores. As novas mesas em que deverão ser instalados também</p>	Foi feito o remanejamento de 8 computadores e 2 impressoras conforme solicitado.	5	N	6	N	
06013079	CATEGORIA III	<p>Não estou conseguindo acessar o e-mail da SEDIN. solicitei à estagiária que tentasse entrar no referido e-mail e ela também não conseguiu.</p> <p>a mensagem retornada é "O nome de usuário e a senha estão incorretos. Verifique se a tecla CAPS LOCK não está pressionada e digite novamente o nome de usuário e a senha atual".</p> <p>Vale dizer que a senha não foi alterada e que a mesma foi digitada várias vezes para que nos certificássemos que estava</p>	A máquina foi reiniciada e o problema foi solucionado.	16	S	4	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013077	CATEGORIA II	Mudança de Computadores	<p>Fi realizado o remanejamento conforme solicitado.</p> <p>os seguintes itens de patrimonio foram movimentados de acordo com a descrição a baixo:</p> <p>Do 4º andar para o 7º Jurisprudencia para DIPLAN CPUs: 40708, 40158, 37333, Monitores: 37468, 35055, 37354, 38441 Teclados: 40459, 37570, 40463</p>	11	N	27	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013080	CATEGORIA II	Solicito remanejamento de dois computadores identificados por etiquetas com os nomes FLÁVIO e ADRIANA da unidade DIAUD2 para a DIAUD3, 4º andar, nas estações de trabalho identificadas com os respectivos nomes. O remanejamento deve ocorrer no dia 04/04/2019 pela manhã.	Conforme solicitado no chamado 06013104, a solicitação realizada neste chamado será cancelada.	17	S	11	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013082	CATEGORIA III	Não consigo salvar como um texto no Owncloud. Não localiza as pastas	O agente do TCDFDrive foi reinstalado e reconfigurado na máquina.	12	N	19	N	
06013089	CATEGORIA II	Remanejamento dos equipamentos de TI dentro da mesma sala. Obs: A mesa para a qual os equipamentos irão está com outros equipamentos de TI que serão remanejados para uma outra sala.	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	7	N	4	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013097	CATEGORIA III	computador sem rede	Ponto de rede reconfigurado pela equipe de manutenção.	3	N	1	N	
06013104	CATEGORIA II	Solicito remanejamento de um computador identificado por etiqueta com o nome FLÁVIO da unidade DIAUD2 para a DIAUD3, 4º andar, a ser instalado na estação de trabalho identificada com o respectivo nome. O remanejamento deve ocorrer no dia 04/04/2019 pela manhã. Favor cancelar requisição anterior que pedia o remanejamento de dois computadores.	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	3	N	4	N	
06013113	CATEGORIA I	Por favor, configurar o Owncloud como Agente para acesso no computador	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	15	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013116	CATEGORIA III	computador desligou e não está ligando	A máquina foi devolvida para a usuária funcionando normalmente com todos os seus arquivos. PC-41791	5	N	2	N	
06013120	CATEGORIA I	Continuo com o problema para salvar como no Onwcloud	Ao entrar em contato com a usuária a mesma informou que esta funcionando perfeitamente o Owncloud.	6	N	2	N	
06013122	CATEGORIA I	Solicito substituição do monitor com patrimônio: 37392 pelo de patrimônio: 35025.	Foi retirado um monitor do usuário e trocado por outro que estava sem uso na mesma sala.	5	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013140	CATEGORIA I	Boa tarde, Gostaria de solicitar a configuração de meu perfil em razão da minha mudança de Divisão, da DIADM para a DIAPES, na SEFIPE (5º andar do anexo). Obrigada, Flávia.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos principais atalhos	3	N	3	N	
06013142	CATEGORIA I	Não consigo imprimir em nenhuma das impressoras da DIAPES.	Impressora instalada conforme solicitado.	8	N	1	N	
06013144	CATEGORIA I	Boa tarde a todos, Favor verificar, novamente, a impressora Okidata pois voltou a imprimir a faixa azul. Grata, Emili Banno	Foi trocado a cinta de transferência e o Drum da impressora, e a mesma voltou a funcionar normalmente.	6	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013150	CATEGORIA III	Solicito mapear impressora SANSUNG, patrimônio 37992.	Todos os serviços de rede foram restabelecidos pela equipe de Infra.	5	N	12	N	
06013148	CATEGORIA III	Computador com problemas de acesso à internet.	Ao realizar atendimento junto ao usuário, a máquina estava com rede.	11	N	10	N	
06013152	CATEGORIA III	Solicito providências no sentido de regularizar acesso à internet.	Todos os serviços de rede foram restabelecidos pela equipe de manutenção.	9	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013158	CATEGORIA III	O computador está sem internet	Feito o reparo no ponto de rede, acesso normalizado.	8	N	5	N	
06013157	CATEGORIA III	Favor levar e instalar computadores e impressoras da DIPLAN para sua nova sala no 4º andar. Obrigado!	Essa solicitação esta sendo atendida no chamado 06013077.	16	S	11	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013161	CATEGORIA I	Solicito troca de toner da impressora OKI - 38261 - "K" Obrigado! Sidney R - 478	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Oki Patrimônio:38261 Suprimentos utilizados: B, M,Y	14	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013168	CATEGORIA III	Solicito ressetar e criar nova senha ao usuário Júlio Cesar de Souza, login, jsouza, pois o mesmo esqueceu a senha.	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisória no primeiro acesso.	6	N	11	N	
06013170	CATEGORIA II	Instalar neste equipamento o Project (pode desinstalar da máquina que eu usava anteriormente - 03500040314). Instalar neste equipamento o SAS Enterprise Guide e VA	Perfil configurado conforme solicitado. Instalados os softwares a seguir: SAS Enterprise Guide e VA e Project	30	S	7	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013175	CATEGORIA III	O computador não funciona ao tentar ligá-lo, tem vestígios de água em cima do gabinete perto da entrada de ventilação.	Equipamento ja foi substituído.	15	N	28	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013190	CATEGORIA III	O computador está sem acesso à rede e à internet	O ponto rede está desativado por que o computador está sem uso.	3	N	4	N	
06013194	CATEGORIA I	Na hora de Imprimir ou Digitalizar..... saindo uma listra negra em cima da impressão.	A Impressora está apresentando problema apenas na digitalização aparece uma linha preta no meio da impressão,a impressora foi liberada somente para impressão e cópia que estão saindo normalmente.	6	N	2	N	
06013199	CATEGORIA I	instalar impressora nos computadores da DIPLAN, agora no 4º andar: impressora OKI. Obrigado.	Impressora instalada conforme solicitado.	12	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013205	CATEGORIA I	instalar impressora OKI no computador 42748	Impressora instalada conforme solicitado.	6	N	5	N	
06013204	CATEGORIA I	instalar impressora OKI no computador 96528	Impressora configurada conforme solicitado	7	N	4	N	
06013207	CATEGORIA I	Solicito configuração do perfil da máquina nova com os mesmos softwares do perfil da máquina anterior.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação do SAS, Foxit, Power Query, e módulo de segurança do BB e Caixa.	2	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013218	CATEGORIA I	Solicito instalação do Perfil da Cinthia Thomazi no novo computador, incluindo os softwares: SAS, PDFSAM, DOPDF, mapeamento de impressoras, etc.	A usuaria esta de ferias. entramos em acordo com o Davi. Abrira novo chamado assim que ela voltar para realizarmos as instalações	733	S	3	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013219	CATEGORIA I	Solicito instalação do Perfil do servidor Mario Augusto no novo computador, incluindo os softwares: SAS, PDFSAM, DOPDF, mapeamento de impressoras, etc.	Foram realizadas as instalações solicitadas conforme. Concluido.	719	S	4	N	Chamado aberto fora do horario de atendimento
06013244	CATEGORIA I	configurar impressora	Impressora mapeada conforme solicitado.	2	N	4	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013248	CATEGORIA III	<p>Prezados,</p> <p>A máquina novamente apresentou a lentidão registrada no chamado 06012853.</p> <p>Dessa forma, solicito verificar a possibilidade de substituição da máquina ou outra solução de modo que o problema seja resolvido definitivamente.</p> <p>Obrigado. Rodrigo.</p>	<p>O computador foi substituído.</p> <p>Foi feita a configuração de perfil do usuário.</p> <p>Instalado os programas PDFSam, Adobe flashplayer, Adobr Reader, Microsoft office Standard, Bizagi, Notepad++, Sketchup, módulo de segurança BB e Itaú, Dropbox, PDFCreator, Visual studio e certificados.</p>	3	N	11	N	
06013254	CATEGORIA III	<p>Nossa Divisão chamava DIADM e mudou para DIFIPE3. Não estou vendo nenhum processo na mesa virtual. Testei numeros e vi que estão com garga para DIADM ainda.</p>	<p>Após reunião realizada na STI, ficou decidido que os chefes do setores realizaram a movimentação dos processos do setor antigo para o novo setor. Foi orientado ao usuário que verifique com o chefe do setor.</p>	2	N	6	N	
06013258	CATEGORIA I	<p>Foi instalado o drive da impressora de etiquetas, mas não consigo fazer funcionar. Continua solicitando senha de administrador.</p>	<p>Driver da impressora instalado conforme solicitado.</p>	2	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013256	CATEGORIA I	Atualizar o perfil na máquina com o patrimônio nº 96673.	Foi realizada a configuração de acordo.	8	N	3	N	
06013268	CATEGORIA I	ESTOU LOTADO NA SEGEM. NO SIGA INSEI SEGUNDA LOTAÇÃO NA SEACOMP PARA TRANSFERIR OS PROCESSOS E DOCUMENTOS PENDENTES. NÃO CONSIGO ACESSAR A SEACOMP. COMO FAZÊ-LO.	Orientado na utilização do software conforme solicitado.	15	N	7	N	
06013275	CATEGORIA I	favor configurar nova impressora do setor em duas máquinas, tendo em conta a retirada da antiga impressora local.	Impressoras instaladas em 2 computadores conforme solicitado.	14	N	15	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013273	CATEGORIA I	Solicito a configuração de acesso à impressora e à pasta SPA de servidores deste setor nos equipamentos novos.	Foi realizada a configuração em 3 maquinas da unidade. OK	14	N	14	N	
06013283	CATEGORIA III	Solicito análise do computador de patrimônio 42908, tendo em vista que há problema para acesso à internet.	Apos correção na configuração de rede do computador acesso a internet normalizou	0	N	18	N	
06013281	CATEGORIA I	Solicito a instalação de uma tela auxiliar para a máquina HP.	Realizado a instalação do segundo monitor.	20	S	3	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013279	CATEGORIA II	Solicito mapear na minha máquina a "SEAUD PÚBLICO", agora "SEASP..."	Realizado o mapeamento da pasta de rede Seaud_Publico	4	N	33	N	
06013284	CATEGORIA III	Preciso migrar os processos no sistema e-tcdf da DIACOMP4 para DIFLI.	Foi resolvido pela equipe TCDF. Foi acordado com os secretários de controle externo que a movimentação processual ficará a cargo das unidades. Responsável pela diacomp4 - Antônio Carlos Dantas.	14	N	17	N	
06013315	CATEGORIA I	Boa tarde pessoal, preciso que seja instalado o SAS Enterprise Guide no Servidor sedna, 10.9.16.69. No meu usuário. Como podemos fazer? Muito obrigado pela atenção.	Orientado ao usuário como instalar o SAS no servidor.	1	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013324	CATEGORIA III	Configurar o notebook para acesso à rede local (4º andar).	Instalado o IP 10.9.25.209 . ok	3	N	7	N	
06013331	CATEGORIA III	Prezados Senhores, O monitor novo que foi instalado em minha mesa (horizontal), patrimônio 96816, encontra-se desligando o tempo todo, às vezes, com menos de 1 minuto de trabalho e, inclusive, enquanto encontro-me digitando no word, usando a referida tela. Atenciosamente, Cássia Aragão Assistente Técnica SELIP	Realizado a troca do cabo Display Port.	0	N	14	N	
06013337	CATEGORIA I	Não consigo acessar minha conta do Banco do Brasil.	Realizada a instalação do plugins a seguir: BB	5	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013351	CATEGORIA II	Gostaria de solicitar a instalação de um segundo monitor para a servidora GISELA MENDONÇA DA SILVA , tendo em vista a mudança de lotação e a ausência de monitores nesta DIASP2 para utilização como tela auxiliar. O equipamento se faz necessário para o pleno desenvolvimento dos trabalhos da Divisão.	Foi Instalado de acordo.	1	N	4	N	
06013358	CATEGORIA II	Trocar computadores DIFTI para SEGEM.	Solicitação será cancelada a pedido da Solicitante.	3	N	8	N	
06013361	CATEGORIA III	Bom dia. Solicito a disponibilização de projetor para utilização em reunião às 14h. Att. Sebastião Neto	Solicitante informou à equipe Service Desk que não precisava mais do equipamento solicitado.	2	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013379	CATEGORIA II	Solicito a retirada das máquinas de patrimônio nº 42432, 40471, 42733 e 42422 das dependências da antiga SEACOMP (8º andar) e a reinstalação na SEASP (7º andar).	Movimentação das estações de trabalho foram feitas de acordo com a solicitação do usuário.	3	N	3	N	
06013381	CATEGORIA I	Instalação programa declaração imposto de renda	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF 2019	1	N	2	N	
06013380	CATEGORIA II	mudança de lugar para sespe	Foi feito o remanejamento solicitado pela usuária.	3	N	9	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013395	CATEGORIA II	instalação programa irrf 2019	Computador substituição por 03500040157 e instalado IRPF 2019.	5	N	4	N	
06013396	CATEGORIA II	Boa tarde. Gostaria de trocar o pc de mesa.	Realizado o remanejamento entre as mesas.	3	N	1	N	
06013398	CATEGORIA II	Reconfigurar a máquina Falar com o Hélio Encarregado de copa	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	11	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013399	CATEGORIA I	Instalar dois softwares para impressora de etiquetas.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: Max Impressão	8	N	1	N	
06013393	CATEGORIA II	perfil	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 40635 Configuração dos navegadores : Google Chrome e Firefox Configuração dos principais atalhos. Mapeamento de Pasta do Jupiter1. Sincronização do OwnCloud.	8	N	28	N	
06013401	CATEGORIA II	Multifuncional marca OKI permite escanear direto para a rede, ou seja, para uma pasta em \jupiter\diplan. Favor configurar para nós. Obrigado.	Foi feita a configuração de digitalização na impressora.	7	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013403	CATEGORIA I	Solicito instalação de módulos de segurança do BB, CEF e BRB.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Banco do Brasil. Caixa Econômica Federal. BRB.	2	N	1	N	
06013400	CATEGORIA I	Solicito verificar possibilidade de providenciar troca toner impressora numero patrimonial 40.659 .	Torne substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: samsung Patrimônio:40659 Suprimentos utilizados: preto	9	N	1	N	
06013405	CATEGORIA I	Boa tarde, Foi instalado um novo computador para meu uso no gab. do Conselheiro Inácio Magalhães. Gostaria de solicitar: - configuração da impressora patrimônio 40634 - ativação do Office - módulos de segurança para uso do Banco do Brasil e da Caixa Econômica atenciosamente, Marcos Garcia	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação do módulo de segurança do BB e Caixa.	1	N	16	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013404	CATEGORIA I	Solicito a configuração da máquina nova instalada no gabinete. Obrigada, Wanessa	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos	7	N	0	N	
06013409	CATEGORIA II	Solicito remanejamento de máquina.	Realizado o remanejamento entre as mesas.	1	N	1	N	
06013408	CATEGORIA II	TROCAR O COMPUTADOR DE MESA	Realizado o remanejamento entre as mesas.	3	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013407	CATEGORIA III	Boa tarde. O monitor está "piscando" com frequência. A tela fica completamente preta. Obrigado.	Foi realizado o reparo de acordo com o pedido. falha na conexão DisplayPort.	9	N	1	N	
06013412	CATEGORIA II	Solicito a desinstalação do computador 41743 (SECONT/GAB) e instalação na DICONTE 2 na bancada do auditor	Feito o remanejamento conforme pedido do usuário.	9	N	2	N	
06013423	CATEGORIA II	Solicito a movimentação de computadores dentro da mesma sala.	Foi feito o remanejamento dos computadores conforme solicitado. Configuração de perfil incluindo instalação do IRPF2019, SIGGO e SAS. Foi disponibilizado um cabo de rede, e o cabo HDMI foi substituído por um cabo DVI com adaptador Displayport devido a um problema na porta HDMI.	9	N	6	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013430	CATEGORIA II	mudança de setor sespe	Feito o remanejamento conforme pedido da usuária.	6	N	2	N	
06013435	CATEGORIA III	Prezados, Estou de mudança do Gabinete do Conselheiro Paiva Martins para a Secretaria de Contas (1ª Dicont). Então, gostaria de solicitar as providências quanto à mudança do perfil nos sistemas corporativos (e-tcdf e outros) e também saber qual é o procedimento em relação ao computador. Na sala destino, não há máquina disponível, e estou de mudança hoje, já que a nomeação foi publicada na última sexta.	Essa solicitação esta sendo atendida no chamado 06013434.	1	N	7	N	
06013434	CATEGORIA II	Prezados, Estou de mudança do Gabinete do Conselheiro Paiva Martins para a Secretaria de Contas (1ª Dicont). Então, gostaria de solicitar as providências quanto à mudança do perfil nos sistemas corporativos (e-tcdf e outros) e também saber qual é o procedimento em relação ao computador. Na sala destino, não há máquina disponível, e estou de mudança hoje, já que a nomeação foi publicada na última sexta.	Solicitação cancelada a pedido do solicitante.	3	N	8	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013437	CATEGORIA II	Favor mudar a localização do Pc para o Gabinete da SECONT.	Feito o remanejamento conforme solicitação do usuário.	5	N	3	N	
06013427	CATEGORIA II	Solicito o remanejamento do computador em virtude de mudança da saída e ingresso de servidores no Setor.	A Estação de trabalho da usuária foi movimentada para outra baia ao lado.	8	N	24	N	
06013441	CATEGORIA II	Amigos, Solicito providenciar a mudança de mesa entre as máquinas 03500040218 (Auro Yoshida) e 03500040707 (Rogério Ribeiro), ambas da Divisão de Contas do Governo, 7º andar. Grato.	Realizado o remanejamento de 2 computadores entre as mesas.	4	N	0	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013442	CATEGORIA I	Não consigo fazer a movimentação de processos em lote.	Após verificação com a equipe TCDF, foi orientado ao usuário que a opção de movimentação ainda não está habilitada no e-tcdf. Foi informado ao usuário que assim que a opção estiver disponível, o secretário do setor será informado.	5	N	3	N	
06013447	CATEGORIA I	Em razão da mudança de lotação, solicito que seja feita cópia dos arquivos existentes no computador no qual trabalhava para o novo computador que irei trabalhar.	Ao entrar em contato com o usuário, o mesmo já tinha realizado o backup.	5	N	5	N	
06013448	CATEGORIA I	Solicito a instalação dos programas Microsoft Word e Excel em minha máquina.	Foram instalados os softwares a seguir: Microsoft Standard	7	N	11	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013459	CATEGORIA I	Aplicativo do BRB.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Banco do Brasil, Caixa Econômica , BRB e Aplicativo do Itaú para Desktop.	16	S	2	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013424	CATEGORIA III	Solicito configuração do onwcloud	Foi realizada a configuração da maquina durante o processo de sincronização foi reinicializada. sincronizou de acordo. confirmado com o usuario. ok	7	N	98	N	
06013457	CATEGORIA III	Impressora em estado de erro	Impressora configurada conforme solicitado para impressão de etiquetas , selecionada bandeja multifuncional.	15	N	18	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013468	CATEGORIA I	<p>instalação de diversos programas necessarios para desenvolvimento de software e trabalhos gráficos. Lista dos softwares abaixo:</p> <p>Visual Studio Code Brackets Eclipse (Java) MySQL Workbench XAMPP Java JDK SE 8 Node.JS</p>	<p>Todos os Softwares Foram instalados</p> <p>Visual Studio Code Brackets Eclipse (Java) MySQL Workbench XAMPP Java JDK SE 8 Node.JS GitHub GitKraken Gimp Inkscape</p>	17	S	5	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06013475	CATEGORIA II	mudança de baia	<p>Foram movimentadas 2 estações de trabalho para outras duas baias ao lado no mesmo setor NFO.</p>	11	N	3	N	
06013485	CATEGORIA II	Mudar equipamento da DICONTE3 para SECONT/GAB	Solicitação esta sendo atendida no chamado 06013437.	1	N	14	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013490	CATEGORIA II	Solicito remanejamento de computadores na DIGEM2 para solução temporária da ausência de Word e Excel na máquina 41768.	Usuário solicitou o cancelamento do chamado.	2	N	11	N	
06013496	CATEGORIA II	Solicito a mudança da CPU referenciada de uma mesa para outra dentro da seção (novo servidor chegou na sala e ainda não foi cadastrado).	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	1	N	8	N	
06013504	CATEGORIA II	Solicito movimentação de computador para bacia da mesma sala.	A estação de trabalho foi remanejada para a baia ao lado a pedido do usuário.	7	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013486	CATEGORIA I	Solicito a atualização dos seguintes softwares: - chrome; - java; Instalação: - certificação digital; - SAS	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Foi feita a atualização do firefox, google chrome, e java, instalado o SAS, certificado digital e TREND, e desinstalado o Symantec.	8	N	53	S	Em atendimento
06013515	CATEGORIA II	Prezados, Fui nomeado na ultima sexta-feira (5/4/2019) como Diretor da Dicont 1. Ocorre que na sala do diretor não tem computador, pois o servidor que exercia a função levou a máquina consigo para sua nova estação de trabalho. Assim, solicito a instalação do novo computador na Dicont 1 (6º andar) para iniciar o trabalho. Att Elwys Presley dos Reis	Foi disponibilizado o PC-96631, TECLADO-97835 e MONITORES - 97499 e 97507. Foi feita a configuração de perfil incluindo a instalação do SIGGO, SIGRH e módulo de segurança do BB e BRB.	14	N	4	N	
06013511	CATEGORIA III	Não tenho acesso ao SIGA com gestor da nova Secretaria SESPE.	Acesso concedido pelo Secretario Ednaldo conforme solicitação.	4	N	38	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013521	CATEGORIA III	Solicitamos o acesso ao novo chefe da APE, Flávio Figueiredo Cardoso, como gestor do SIGA e também ao e-TCDF.	Usuário Flavio Figueiredo Cardoso foi transferido da ATE para a APE e teve o perfil de gestor SIGA vinculado. A partir deste momento ele conseguirá vincular todos os acessos desejados para o seu próprio perfil.	4	N	13	N	
06013526	CATEGORIA I	Solicito instalação do software Access para a servidora Gisela Mendonça da Silva .	Não foi possível realizar a instalação, pois não temos licenças de Access disponíveis, já ultrapassamos o limite disponível. Resolvido pela equipe TCDF.	2	N	5	N	
06013534	CATEGORIA II	Mudança de impressora (34295) para outra sala, e recolher a impressora 32586.	Remanejamento da impressora feito conforme solicitado. Obs: Instalação da rede elétrica feita pela equipe de manutenção.	9	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013539	CATEGORIA I	Bom dia, venho por meio deste, solicitar mediante a possibilidade, instalação de um programa para realizar gravação de vídeos em DVDs. Att, Vildení Santos.	Usuario vai tentar um software portable. caso necessario entrara em contato novamente.	9	N	17	N	
06013550	CATEGORIA I	Solicito o mapeamento de rede seaud e seaud publico.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Configuração do owncloud	9	N	3	N	
06013553	CATEGORIA I	Venho solicitar a instalação do Driver do Token da assinatura digital. Obrigado	Realizado a instalação do certificado digital.	7	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013557	CATEGORIA II	Troca de baia - PC / Passar chamado para Caique	Usuária solicitou a mudança da sua estação de trabalho para mesa ao lado.	3	N	4	N	
06013578	CATEGORIA II	Solicito a instalação em meu computador de um segundo monitor.	Realizado a instalação do segundo monitor.	11	N	4	N	
06013590	CATEGORIA I	flash	Verificado que a máquina estava fora da Unidade , corrigido pelo Mauro. Realizado a instalação do Adobe Flash Player.	2	N	11	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013605	CATEGORIA III	Solicito apoio técnico para preparar datashow para o Plenário, para sessão de hoje, dia 09.04.2019	Foi instalado de acordo.	2	N	2	N	
06013601	CATEGORIA I	Favor instalar modo de Segurança do Banco do Brasil na máquina do tombamento acima citado.	Foi realizada a instalação do plugin do banco de acordo.	1	N	17	N	
06013602	CATEGORIA III	Monitor auxiliar fica constantemente apagando.	Displayport continuou apresentando problemas. Foi feita a substituição por um cabo HDMI com adaptador displayport	5	N	12	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013611	CATEGORIA II	Em razão da implantação da nova Secretaria SESPE, é necessário que o gabinete tenha pelo menos uma impressora com scanner acoplado. Atualmente contamos apenas com uma impressora laser HP sem scanner. Agradeço a tenção.	Realizado a instalação da impressora , configurado Digitalização, instalado nos computadores do setor.	4	N	5	N	
06013617	CATEGORIA I	arrumar a pasta do jupiter	Mapeamento realizado com sucesso.	3	N	8	N	
06013634	CATEGORIA I	mapear a impressora	Realizado o mapeamento da impressora	4	N	-1968	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013634	CATEGORIA I	mapear a impressora	Realizado o cadastro da impressora e configurado nos computadores	4	N	132	S	Em atendimento
06013670	CATEGORIA I	Instalação programa Max Etiquetas.	Solicitação está sendo atendida na demanda 06013669	2	N	3	N	
06013669	CATEGORIA I	Instalação do programa Max Etiqueta.	Foram instalados os softwares a seguir: MaxPrint	3	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013671	CATEGORIA I	Favor baixar o programa de declaração do Imposto de Renda!	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF2019	10	N	0	N	
06013665	CATEGORIA I	Boa tarde, precisamos de autorização para instalar o software de uma impressora de etiquetas recém adquiridas para que a mesma seja testada. O software e driver estão em um CD que veio acompanhando a impressora	Realizado a instalação no computador do Claudio para testes.	17	S	67	S	Em atendimento
06013676	CATEGORIA I	Não estou conseguindo inserir os usuários no grupo DIGEM2 no SIGA	Acesso concedido conforme solicitado.	7	N	2	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013677	CATEGORIA I	INSTALAR PROGRAMA DO IRPF E TENTAR RECUPERAR O PROGRAMA DO ANO PASSADO ONDE FICOU SALVA A MINHA DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS (ACONTECEU A TROCA DO MEU EQUIPAMENTO, FIZ BACK-UP, E ESQUECI DO IRPF) POR FAVOR ME AJUDEM! APROVEITAR A OPORTUNIDADE PARA LEMBRÁ-LOS DE OUTRO CHAMADO, ERRO DO ZIMBRA,	Realizado a instalação do IRPF 2019 Aumentado a lista de contatos para 2000.	2	N	8	N	
06013686	CATEGORIA III	Bom dia. Recebemos 2 impressoras Elgin novas de códigos de barra. Elas vêm com CD de instalação, mas nossas CPUs, como é sabido, não possuem o drive de CD. Estou tentando configurar as portas de impressão, mas sem o CD fica complicado. Poderiam, por gentileza, ajudar na instalação dessas impressoras?	O Software da nova impressora Elgin foi instada em uma das máquinas da biblioteca, o usuário solicitou aguardar para fazer a instalação na outra máquina.	3	N	2	N	
06013705	CATEGORIA I	Instalar Bizagi nesta máquina.	Foram instalados os softwares a seguir: Bizagi	3	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013703	CATEGORIA I	Instalações: - Aleph - SisGepat - Programas IRPF	Foi feita a configuração de perfil. Feita instalação do Aleph e o usuário fará a configuração. Feita a instalação do IRPF2019. Foi feito um contato no SEPAT, e foi informado que o Sigespato agora é online.	8	N	2	N	
06013707	CATEGORIA II	Bom dia, Trocamos de rede (da Diaud2 para Diasp2) e gostaria de pedir para a configurar a pasta digitalizados na diasp 2. att. Mariana Reis	Realizado a configuração da Digitalização.	2	N	6	N	
06013713	CATEGORIA I	Opção de acesso ao Sistema de Material não está disponível.	Corrigido a permissão do SIGA.	0	N	33	S	Em atendimento

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013723	CATEGORIA III	Não consigo logar no e-tcdf e email devido a erro de autenticidade. Chamado urgente. Obrigada!	Ao entrar em contato com a usuária a mesma informou que estava acessando normalmente.	2	N	1	N	
06013724	CATEGORIA I	Instalação do Aleph.	Em contato com usuário o mesmo informou que o software Aleph já havia sido instalado.	2	N	2	N	
06013726	CATEGORIA III	Service Unavailable The server is temporarily unable to service your request due to maintenance downtime or capacity problems. Please try again later.	Reinicie os serviços de rede da usuária e o problema foi resolvido.	11	N	6	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013725	CATEGORIA III	Solicita instalação da mesa de RFID, de preferência, Alano que já possui familiaridade. Rodrigo Vilas Boas.	Foi instalado o aleph. o RFID necessita de um software atualizado e provavelmente intervenção com suporte técnico especializado. Quando vierem um novo chamado devera ser aberto solicitando auxilio.	3	N	44	N	
06013743	CATEGORIA I	O SAS não está abrindo em minha máquina	Foram instalados os softwares a seguir: SAS	12	N	3	N	
06013745	CATEGORIA III	Não está entrando nos e-mail e tb no computador com as Senhas	Após a máquina ser reiniciada, foi desbloqueada a senha da usuária, e o problema foi solucionado.	8	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013767	CATEGORIA I	Mapear impressas nas máquina de tombamento 42477, 96652 e 96648. Caíque já está mapeando as impressoras.	As Impressoras solicitadas pelo usuário foram mapeadas.	9	N	1	N	
06013788	CATEGORIA III	configuração de perfil	Ao entrar em contato com a usuária, a mesma informou que não seria necessário a configuração de perfil na máquina solicitada.	1	N	5	N	
06013801	CATEGORIA III	Computador travado, desligando sozinho. Necessária atualização do firefox.	Ao realizar alguns testes no PC-41715 o mesmo não apresentou defeitos ou barulhos estranhos como foi relatado pelo usuário ,o computador foi devolvido funcionando normalmente.	2	N	5	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013813	CATEGORIA III	Impressora não funcionando , não imprime	Realizada a limpeza de resíduos da impressora. Verificado que o papel estava úmido , por isso o atolamento.	0	N	11	N	
06013838	CATEGORIA III	Olá, Permanece não funcionando as impressoras.Obrigada.	Uma das impressoras da usuária estava sem papel e a outra estava desligada , foi realizado os procedimentos necessários, e a mesma conseguiu imprimir nas duas normalmente.	9	N	11	N	
06013819	CATEGORIA II	Por favor, fazer a troca amanhã, dia 11/04, no período da tarde.	A mudança da estação de trabalho da usuária para outra baia ao lado foi realizada.	3	N	89	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013844	CATEGORIA III	Solicito por gentileza, suporte técnico para o login da estagiária da SESOP que está bloqueado.	Realizado o reset de senha. ok	28	S	6	N	Chamado aberto fora do horario de atendimento
06013848	CATEGORIA I	Bom dia, Solicito instalação do SAS.	Realizada a instalação de acordo.	8	N	7	N	
06013856	CATEGORIA I	Solicito instalação do java para o banco do brasil.	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras Configuração dos navegares Configuração dos principais atalhos Instalação do IRPF2019 e módulo de segurança do BB.	1	N	24	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013881	CATEGORIA III	cadastro de servidor	Foi criada a conta de e-mail para a usuária. Resolvido pela equipe TCDF.	4	N	5	N	
06013872	CATEGORIA I	Inserir acesso à pasta da rede SUSEL.	Orientado solicitar o acesso direto ao Gestor da SUSEL.	11	N	20	N	
06013888	CATEGORIA I	Boa tarde, Solicito a troca de licença do software PASW Statistics entre computadores do setor. Seria possível? Att., Marina.	Em contato com a usuária a mesma informa que o trabalho que seria feito com o software já foi realizado. Em relação a instalação em outro computador não foi encontrado o instalador e nem a licença.Usuária autorizou o fechamento do chamado.	1	N	43	S	Em atendimento

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013898	CATEGORIA I	Prezados, Solicito, por gentileza, a instalação do Software Audacity e configuração para leitura de arquivo .mp3. Obrigada.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: audacity	15	N	2	N	
06013893	CATEGORIA III	impressora atolada	A impressora foi trocada.	12	N	35	N	
06013922	CATEGORIA III	Solicito instalar tela auxiliar.	Foi instalado um novo monitor para o usuário assim como foi solicitado.	5	N	57	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013934	CATEGORIA I	Mapear unidade de rede - SEASP - DIASP1 - diaud1	Pasta do setor mapeada conforme solicitado. Impressoras do setor mapeadas conforme solicitado	0	N	7	N	
06013943	CATEGORIA I	Arquivamento de processo físico.	Voltado o status para análise conforme resolução da equipe de Desenvolvimento. Usuário informa que já conseguiu movimentar.	5	N	7	N	
06013950	CATEGORIA III	Mapamentodas impressoras	Após reiniciar a máquina, o problema foi solucionado.	1	N	3	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06013992	CATEGORIA I	Unidade Drum	Realizado a troca da Unidade Drum, toner preto, ciano ,magenta e Yelow.	1	N	1	N	
06014000	CATEGORIA III	Prezados, Não estou conseguindo realizar o cadastro do CNPJ 28.277.654/0001-86, empresa VINNE Comércio e Representações, Av. Sebastião Pedro Junqueira, Qd. 02, Lote 02, Sala 01, Cj. Eldorado, Anápolis-GO. O sistema não puxa os dados da empresa. Representante: Pedro Augusto Maia Dias	Solicitante informada que é necessário efetuar o cadastro da empresa em questão no CadPessoa. Informada ainda que o usuário Sandro já fez este tipo de cadastro anteriormente.	1	N	21	N	
06014027	CATEGORIA I	Instalação Access	Foi informado ao usuário que no momento não haverá a possibilidade de instalar o access, pois não temos licenças válidas para instalação. Há um processo licitatório para compra de novas licenças. Resolvido pela equipe TCDF.	4	N	17	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014054	CATEGORIA II	a maquina não quer reinicialr	A Máquina da usuária foi devolvida funcionando ,depois de feito o diagnóstico, e realizada o processo de manutenção corretiva.	2	N	10	N	
06014068	CATEGORIA I	Solicito mapeamento da pasta jupiter1 (DIACOMP1).	Orientado ao usuário que o Gestor do Siga tem que dar permissão na pasta, depois fazer logoff e realizar o mapeamento da pasta.	1	N	10	N	
06014075	CATEGORIA I	Prezados Senhores, O monitor novo que foi instalado em minha mesa (horizontal), patrimônio 96816, CONTINUA com o mesmo problema, mesmo após a troca de cabo. Desliga o tempo todo, às vezes, com menos de 1 minuto de trabalho e, inclusive, enquanto encontro-me digitando no word, usando a referida tela. Atenciosamente, Cássia Aragão Assistente Técnica	O cabo displayport foi trocado por um cabo HDMI com adaptador Displayport.	1	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014079	CATEGORIA III	Bom dia. É preciso testar os pontos de rede do salão de convivência, pois a Segedam ou a Seman vai ocupar o espaço durante a reforma do Ed. Sede. É preciso deixar 11 pontos funcionando. O layout encontra-se na sala da manutenção do subsolo.	Foram verificados e identificados. Resolvido pela equipe de redes	5	N	2	N	
06014099	CATEGORIA I	Configuração para Caixa econômica.	Realizada a instalação do plugins a seguir: CEF	0	N	2	N	
06014110	CATEGORIA I	Configurar maquinas nas necessidades do setor	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 40023 / 37043 Configuração dos navegadores Google Chrome e Firefox. Configuração dos principais atalhos Owncloud e pasta do jupiter1.	4	N	21	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014116	CATEGORIA III	Cursor não está aparecendo na tela em janelas do windows explorer.	Reinicializou e voltou ao normal. falha no funcionamento do sistema operacional.	16	S	3	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014117	CATEGORIA II	Servidora irá mudar o lugar onde se senta. Solicitação de mudança de mesa do computador.	Foi realizado o remanejamento de acordo.	13	N	4	N	
06014124	CATEGORIA III	A servidora Taíssa está sem acesso à rede seset (jupiter) e seu telefone está fora do ar.	resolvido pela equipe de redes.	6	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014129	CATEGORIA II	Solicito a mudança de posição dos computadores 96706 e 96700 dentro da sala da Assessoria na COOSEP.	Realizado o remanejamento de acordo com o pedido. Concluído.	0	N	4	N	
06014125	CATEGORIA II	Impressora com solicitação para ser substituída, não está ligando.	Equipamento foi substituído.	6	N	16	N	
06014134	CATEGORIA I	Boa tarde. Solicita-se recolher o teclado patrimônio 024239, em desuso neste setor. Grato.	Realizado o recolhimento do bem, a transferencia de carga vai ser realizada pela Raissa e será encaminhada por e-mail.	3	N	14	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014132	CATEGORIA III	desbloquear senha	Realizado o reset de senha, orientado alterar a senha provisória no primeiro acesso.	7	N	1	N	
06014131	CATEGORIA I	Modulo de segurança BB	Realizada a instalação do plugins a seguir: BB	8	N	7	N	
06014135	CATEGORIA I	Ao pesquisar documentos na nuvem, surge a seguinte informação: as pesquisas podem estar lentas pq o índice não está em execução. Clique aqui para ativar o índice...	Realizado a configuração da Pesquisa no Windows explorer.	6	N	4	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014136	CATEGORIA III	Boa tarde! Solicito verificação do meu monitor esquerdo, pois ele está ficando com a tela preta a cada minuto. Obrigada.	O cabo displayport foi conectado em outra porta.	4	N	0	N	
06014137	CATEGORIA I	Mapeamento da impressora de cracha Solicito que o mapeamento seja feito presencialmente, pois será feito contato o técnico do fabricante para dar apoio tutorial preferencialmente com o Mauro, que já conhece o equipamento	Foi feita a instalação da impressora de crachá.	10	N	1	N	
06014147	CATEGORIA I	Problema no envio de declaração de imposto de renda, ocorre um erro, acredito que de bloqueio do windows defender.	Foi atualizada a versão do IRPF 2019, e o usuário informou que o erro foi corrigido.	7	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014172	CATEGORIA I	Solicito instalação de módulo de segurança para utilização de internet banking, conforme mensagem abaixo.	Realizada a instalação do plugins a seguir: Módulo de segurança do Banco de Brasil Instalado.	3	N	8	N	
06014174	CATEGORIA I	solicito instalação de notebook e configurar na rede cabeada e instalar projetor no 7º andar na sala de reunião , nos dias 22 a 24, sendo que no dia 22 , preciso que a instalação se concretize ate as 11 horas, por que a reunião ira começar as 12:30	Foi realizada a montagem e configuração de acordo com o pedido Concluído	3	N	8	N	
06014160	CATEGORIA III	A internet, intranet, pastas em geral não estão abrindo.	Após ser feita uma manutenção corretiva na máquina, o computador ainda continuou apresentando lentidão e precisou ser substituído. Foi feita a substituição da máquina e configurado perfil da usuária incluindo instalação do SIGGO.	1	N	96	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014204	CATEGORIA I	Instalação do PJE sistema Bancário I.R	Parte do chamado foi atendido no chamado 6014202. Foi instalado o IRPF de acordo com o solicitado.	4	N	3	N	
06014203	CATEGORIA I	Não consigo atualizar o java para acessar o sistema Serpro hod.	O usuário recebeu as orientações para fazer o acesso corretamente ao serpro e o problema foi resolvido.	13	N	17	N	
06014195	CATEGORIA I	Preciso que seja substituído o toner da impressora Kyocera (33287)	Foi feita a limpeza na caixa de toner da impressora, e a mesma voltou a imprimir normalmente.	3	N	32	S	Em atendimento

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014202	CATEGORIA I	Instalação do PJE e do sistema bancário (Banco do Brasil BRB e outros)	Foram instalados de acordo. aparentemente o erro que estava ocorrendo se resolveu com o reinicialização da maquina. Concluido	6	N	37	S	Em atendimento
06014217	CATEGORIA III	Não consigo acessar os processos eletrônicos e owncloud aparece desconectado.	Foi feita a configuração do TCDfDrive na máquina do usuário. O Etcdf estava instável, mas op problema já foi resolvido pela equipe TCDF.	1	N	16	N	
06014242	CATEGORIA III	Máquina não dá boot.	A maquina apresenta lentidão ao iniciar o S.O , solicitei ao usuário observar se a máquina continuar apresentando esse problema de lentidão, e que seria possível ele fazer o backup e solicitar a formatação da máquina para evitar problemas futuros.	3	N	37	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014240	CATEGORIA III	O resultado da avaliação de desempenho não aparece no meu Portal do Servidor, opção Gestão do desempenho - Resultados. Fui informada que a matrícula está errada no sistema.	Usuaria solicitou alteração cadastral no SIGA gestor com o gerente da uniadde. CONCLUIDO	6	N	18	N	
06014245	CATEGORIA III	Boa tarde, o pc está sem internet e o telefone inativo. Já reiniciei, mas não resolveu. Caso, ligue para cá, sugiro retornar para o ramal 839.	A usuária relatou que o problema tinha sido resolvido.	0	N	2	N	
06014246	CATEGORIA I	Por favor, devido a troca recente de meu computador, solicito a instalação do word e excell. Grata, Suzana.	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: Microsoft Office Standart 2013.	1	N	9	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014255	CATEGORIA III	A máquina do Secretário não liga. Quando liga, não inicializa. Fica apitando.	Foi trocada maquina completa por computador novo. Concluído.	10	N	6	N	
06014256	CATEGORIA III	Não estou conseguindo acesso à página do MPJTCDF pela intranet.	ja esta no ar novamente.	13	N	9	N	
06014268	CATEGORIA I	Necessito auxílio para mapear a pasta seaud_publico.	REalizado o mapeamento depois de ser permissionado no SIGA.	4	N	1	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014267	CATEGORIA I	mapear a pasta júpiter seasp publico	Pasta do setor mapeada conforme solicitado.	2	N	12	N	
06014302	CATEGORIA I	Eu liguei na sti, para pedir que a impressora digitalizasse frente e verso, mas gostaria de saber se tinha como usar essa configuração somente em arquivos que fossem necessários.	Repassada informação requerida para andrea. Sim é possível solicitar na configuração da impressora frente e verso tanto antes de imprimir quanto antes de digitalizar. Concluído.	3	N	26	N	
06014306	CATEGORIA I	A impressora está pedindo para "preparar novo toner". Obrigada!	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: 4070 Patrimônio: 40645 Suprimentos utilizados: preto Concluído.	18	S	8	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014330	CATEGORIA III	A tela liga e desliga a todo momento. já apertei o cabo e conferi a régua de energia, mas não parece ter nada errado.	O cabo displayport foi substituído por um cabo HDMI com adaptador displayport.	3	N	13	N	
06014344	CATEGORIA I	Solicito instalação dos softwares R e R-Studio, open source gratuitos de análises estatísticas, na máquina do estagiário Filipe Santana Lima. Informo que o mesmo estará trabalhando nesta quarta-feira no período da manhã. Grato, Bruno.	Realizado a instalação do software conforme solicitado.	1	N	3	N	
06014357	CATEGORIA II	Solicito por gentileza, liberar login da funcionária terceirizada, Simone da Brigada, na nova máquina que foi instalada recentemente.	Desbloqueio da conta devera ser feito através do SIGA	6	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014358	CATEGORIA I	ATUALIZAÇÃO DE PERFIL	configurado perfil de acordo. Concluído.	7	N	7	N	
06014361	CATEGORIA III	Problema no segundo monitor	O cabo do segundo monitor estava com defeito e foi substituído..	7	N	27	N	
06014367	CATEGORIA II	Solicito a transferência do computador que uso, da DIGEM 1 para DIGEM 2 em razão da mudança de lotação e autorização pra tanto dada pelo então Secretário-Geral de Controle Externo. Obs: a máquina não é All-in-one.	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	2	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014381	CATEGORIA III	Boa tarde, Sr.(a) Atendente, liguei o meu computador e sumiu o Acess com todas as pesquisas feitas. Por favor, gostaria de saber o motivo de tal procedimento. Obrigado.	Por algum motivo desconhecido a maquina pego perfil temporario. Ao reinicializar logou normalmente	1	N	5	N	
06014383	CATEGORIA I	Tendo em vista a necessidade de transcrição de inúmeros documentos em pdf, solicito a instalação na máquina de um conversor de pdf em OCR.	Solicitante informa que não será necessário devido a ter uma licença no setor.	6	N	5	N	
06014406	CATEGORIA II	Substituição de Empresora	Este chamado está sendo atendido no #06014464.	3	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014421	CATEGORIA I	Não estou conseguindo gerar Ofício-Circular através do sistema e-tcdf-beta e pelo sistema antigo ocorre erro nos caracteres Eduardo	Chamdo concluido. parou de apresentar erro.	4	N	2	N	
06014426	CATEGORIA III	Impressora 40634 off-line	Impressora foi reconectada.	1	N	13	N	
06014427	CATEGORIA III	Impressora com defeito ao imprimir arquivos.	O usuário foi informado sobre uma pequena falha no serviço de impressão , o problema já foi resolvido e o serviço de impressão voltou ao normal.	4	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014430	CATEGORIA III	Impressora não estar imprimindo	O usuário foi informado sobre uma pequena falha no serviço de impressão , o problema já foi resolvido e o serviço de impressão voltou ao normal.	3	N	2	N	
06014428	CATEGORIA III	impressora com problema	Voltou ao normal. servidor havia travado.	2	N	6	N	
06014425	CATEGORIA III	Não está sendo possível realizar impressões em virtude da impressora (SEFIN-SA-MFM-40018 em servpress) constar como "offline".	Reiniciado o servidor de impressão.	8	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014431	CATEGORIA III	Boa tarde. Estou tentando enviar impressões do equipamento 41758 para a impressora Samsung 39997, e não está imprimindo.	O usuário foi informado sobre uma pequena falha no serviço de impressão, o problema já foi resolvido e o serviço de impressão voltou ao normal.	4	N	6	N	
06014432	CATEGORIA III	Problema ao imprimir documento.	Servidor de impressão estava fora do ar. Resolvido pela equipe TCDF.	4	N	1	N	
06014436	CATEGORIA I	Não consigo acessar ao Brb ;	Instalado o plugin de acordo com o pedido.	4	N	8	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014440	CATEGORIA I	Dr. Túlio solicita instalar programa	Foi realizada a atualização do skype. Concluído.	1	N	7	N	
06014447	CATEGORIA III	Solicito ver sinal de internet na CPU de patrimônio nº 40731. Falar com Carina na segunda-feira pela manhã.	Verificado que o cabo de rede estava desconectado.	1	N	38	N	
06014455	CATEGORIA III	IMPRESSORA COM PROBLEMA	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: Oki Patrimônio:37104 Suprimentos utilizados: Torner Original Preto	0	N	68	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014464	CATEGORIA II	Troca de lugares de 3 impressoras da Sec. das Sessões	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado.	4	N	14	N	
06014487	CATEGORIA I	preciso instalar o modulo de segurança BB	Realizada a instalação do plugins a seguir: Banco do Brasil.	1	N	14	N	
06014503	CATEGORIA I	Solicito a instalação do Microsoft Office Access em razão da necessidade de acessar diversos arquivos em Access relativos à Auditoria em andamento na PCDF.	Foi realizada a instalação de acordo com o solicitado. Liberada instalação pela STI	3	N	8	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014506	CATEGORIA II	Devolver impressora.	Impressora removida conforme solicitado.	3	N	17	N	
06014511	CATEGORIA III	A tela está preta, mas o computador está ligado. Falar com Fernanda.	O problema da usuária foi resolvido após a máquina ser reiniciada.	10	N	2	N	
06014512	CATEGORIA III	não imprimi	Foi realizada a instalação da impressora de acordo.	8	N	10	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014514	CATEGORIA I	Na instalação do SSDT Visual Studio ficou faltando instalar o módulo para o SSIS Integration Service. Para gerenciar o SSIS do SQL Server. Já baixei o software (gratuito).	Foram instalados os softwares a seguir: Módulo para o SSIS Integration Service	9	N	1	N	
06014515	CATEGORIA I	Preciso da atualização do java.	Realizado a instalação do Java e instalado o Certificado Digital	7	N	0	N	
06014516	CATEGORIA II	Solicito troca do meu PC por outro disponível no setor.	Realizado o remanejamento do computador e configurado perfil do usuário.	6	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014524	CATEGORIA I	Meu desktop é um EliteOne 800, da HP. Tenho um segundo monitor SyncMaster B1940 disponível em minha mesa (patrimônio 34843) e gostaria que fosse ligado ao computador, por meio de um adaptador HDMI.	Realizado a instalação do segundo monitor.	1	N	2	N	
06014520	CATEGORIA III	O monitor apresenta dificuldades para ligar.	Verificado problema. aparentemente mal contato elétrico. Concluído	4	N	14	N	
06014534	CATEGORIA I	insatalação de pje	O PJE foi instalado, e configurado o Token para o acesso da usuária.	9	N	3	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014539	CATEGORIA I	solicito acesso ao facebook para publicação de notícia no perfil do MPC/DF.	Foi liberado de acordo. Resolvido pela equipe E-TCDF	10	N	3	N	
06014559	CATEGORIA III	Prezado(a), o sistema do Banco do Brasil identificou uma fragilidade na minha máquina ao acessar a conta e bloqueou a senha por indicar que ela possivelmente está com vírus. Desse modo, solicito, gentilmente, que seja realizado o procedimento necessário para a completa verificação do fato e, se for o caso, a exclusão do vírus.	O usuário informou que não precisa mais do acesso pelo computador, e que resolve tudo pelo aplicativo do celular.	4	N	8	N	
06014568	CATEGORIA III	Solicito a ida de um técnico na máquina acima referenciada pelo número de patrimônio, tendo em vista que a mesma não está disponibilizando acesso à Internet para os usuário da Biblioteca Cyro dos Anjos. Há algum problema nos cabos de rede.	Ponto de rede foi habilitado pela equipe de manutenção.	10	N	23	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014585	CATEGORIA I	Ausência de setor pra movimentar documento.	Usuária foi orientada a vincular destino de processo no SIGA.	2	N	3	N	
06014593	CATEGORIA III	Necessito recuperar o login/senha da conta do Owncloud da DICOG (Divisão de Contas de Governo). Att, Rogério Ribeiro	Senha do setor foi resetada para dicog@2019 Solicitante deverá utilizar esta conta pela interface web, acessando o endereço [1] https://tcdfdrive.tc.df.gov.br Através deste link, utilizando o usuário da divisão (dicog) será possível efetuar o compartilhamento de arquivos e pastas com os usuários desejados. Em caso de dúvidas abrir chamado, via Resolve, para orientações.	4	N	908	N	
06014605	CATEGORIA I	Desinstalar o ODT atualmente instalado e substituir pela versão 18.3, que suporta o novo Visual Studio 2017.	Foi desinstalada a versão do ODT que estava instalado na máquina, e instalada a versão 18.3, que suporta o novo Visual Studio 2017.	1	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014622	CATEGORIA III	O pc não funciona	Foram feitos os procedimentos necessários para minimizar a lentidão da máquina da usuária.	1	N	33	N	
06014627	CATEGORIA I	Não há como vincular aos perfis dos usuários alguns itens, dentre eles, "PROTOC Acompanhamento Processual-Processo Sigiloso, por que eles não constam da relação a se vincular.	Orientado a entrar em contato com a SEGECEX para que a mesma solicite a liberação do perfil.	5	N	4	N	
06014625	CATEGORIA I	Instalação do SAS guide	Realizada a instalação dos Softwares listado abaixo: SAS	9	N	27	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014693	CATEGORIA I	Instalar o drive ODBC Oracle 64 bits, para permitir acesso direto ao Siggo (Sefaz) via Access e Excel.	Softwares instalado conforme solicitado.	1	N	10	N	
06014695	CATEGORIA I	Configurar impressora	O pacote office da usuária foi ativado, pois estava sem a chave de ativação , a usuária foi orientada a baixar e imprimir os arquivos dos etcdf em diferentes formatos.	10	N	3	N	
06014696	CATEGORIA I	impressora obstruída	A impressora estava com papel atolado ,foi realizado o procedimento de manutenção corretiva e a mesma voltou a imprimir normalmente.	12	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014711	CATEGORIA I	pasta prive colocar Hadijaline	As pastas do jupiter1 foram mapeadas as usuárias. Hadijaline e Rita da GPAA	1	N	30	N	
06014712	CATEGORIA I	Preciso da instalação dos programas do IRPF dos anos de 2017, 2016, 2015, 2014 e 2013 para realizar a retificação de declarações.	Foram instalados os softwares a seguir: IRPF dos anos de 2017, 2016, 2015, 2014 e 2013, e Receitanet.	2	N	3	N	
06014722	CATEGORIA I	Não consigo logar no ETCDF, acho que preciso tb mapear a rede, pois mudei de lotação	Perfil configurado conforme solicitado. Mapeamento de impressoras 40007/37994 Configuração dos navegadores Configuração dos principais atalhos Foi mapeada a pasta do setor no Jupiter1	2	N	7	N	

Chamado	Slta	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014732	CATEGORIA I	toner para Impressora - 40644	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: MF4070 Patrimônio:40644 Suprimentos utilizados: Toner	9	N	19	N	
06014745	CATEGORIA III	Há uma pasta com 6 arquivos em que 3 deles só estão acessíveis via web. Na pasta sincronizada no computador local só sincronizam metade deles.	Problema resolvido. Concluído.	5	N	21	N	
06014748	CATEGORIA I	Solicito configurar o driver ODBC para acesso às tabelas do SIGGO.	Realizado a instalação de outra ferramenta para acesso as tabelas do SIGGO.	14	N	11	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014749	CATEGORIA I	boa tarde, solicito a instalação e configuração dos seguintes programas: owncloud, jupyter e netuno2, acess e siggo	Encaminhado para a equipe TCDF para autorização.	1	N	20	N	
06014803	CATEGORIA III	Não consegue fazer login.	Realizado o desbloqueio da senha .	19	S	9	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06014828	CATEGORIA III	Mentorh não está conectando.	Equipe Service Desk reportou que o solicitante informou que o problema já foi resolvido. Chamado encerrado.	3	N	4	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014862	CATEGORIA I	Boa tarde, Simone. Conforme contato telefônico, solicito a configuração do perfil no novo PC instalado hj. Ademais, esqueci de salvar a minha pasta de backup no pendrive. Ela está na area de trabalho do meu computador antigo - pasta Backup-Mikhail. Como faço para recuperar.	Foi retirado os arquivos de backup. A maquina ja se encontra liberada para descarte.	0	N	3	N	
06014858	CATEGORIA I	Prezados, solicito autorização para instalação da nova versão do programa do Imposto de renda 2019.	Foi instalado de acordo.	4	N	10	N	
06014882	CATEGORIA II	Boa tarde, ontem troquei de setor aqui dentro da Escola e não tenho mais acesso á nossa pasta da Saset. att. Paula Bittar	Realizado o mapeamento da pasta.	1	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014890	CATEGORIA III	Aúdio não funciona novamente	O Áudio da usuária parou de funcionar, foi feito um procedimento corretivo e o mesmo voltou a funcionar.	1	N	8	N	
06014950	CATEGORIA III	Problemas na impressão. Solicito ajuda.	Realizado a troca do cilindro de imagem Preto e toner Magenta	4	N	1	N	
06014954	CATEGORIA II	Preciso mudar o equipamento, cujo patrimônio é 40788 para outra mesa. obrigada, Mariana	Foi realizado o remanejamento de acordo.	1	N	7	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014960	CATEGORIA I	Prezados, solicito notebook para reunião na Segedam, sala do Dr. Paulo. A reunião iniciará às 14h. O notebook precisa estar conectado à intranet.	Foi instalada e ja retirado conforme. Reunião encerrada. equipamento recolhido.	6	N	8	N	
06014967	CATEGORIA III	Solicito a instalação de um computador completo na seção para a estagiária que iniciará na próxima semana.	A Máquina foi fornecida para a usuária PC-40772.	4	N	14	N	
06014986	CATEGORIA I	o setor recebeu uma demanda da Presidencia, entretanto, ninguem do setor, nem o diretor, ter perfil para visualizar o documento	Foi informado que o usuário não está com a opção "Visualização de processos sigilosos" habilitado no SIGA. Para habilitar esta opção, o usuário deverá solicitar via memorando e enviá-lo para a STI.	4	N	21	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06014989	CATEGORIA III	Solicita-se que seja incluído no perfil do SIGA da nova Secretaria SESPE, todos os sistema e perfis existentes e passíveis de vinculação igual ao SIGA da SEGECEX.	Perfil do setor SESPE configurado de acordo com a solicitação da usuária.	4	N	16	N	
06014995	CATEGORIA I	Impressora OKI atolando sempre sempre, é só pedir para imprimir mais de 3 páginas, logo atola. Atolamento frequente, insuportável. Pirou de vez!! Favor tentar consertar. Obrigado!	Toner substituído conforme solicitado: Modelo da impressora: OKI Patrimônio:38266 Suprimentos utilizados: Black e Magenta.	1	N	33	S	
06015005	CATEGORIA II	há um problema com uma das telas que fica piscando, como se estivesse com mau contato	Realizada a mudança da estação de trabalho conforme solicitado, e configuração de perfil.	6	N	10	N	

Chamado	Slá	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015019	CATEGORIA I	Preciso de um técnico na sala da Brigada, pois o computador está com problema Térreo Ramal 246 - Alessandra Sesop Agradece	Usuária solicita a instalação do Pacote Office, informado que não disponibilizamos de licenças , orientado utilizar o LibreOffice.	8	N	13	N	
06015035	CATEGORIA I	Bom dia, instalação do IRPF 2019 Issao	instalado o programa DIRPF de acordo com o pedido.	19	S	7	N	Violação de triagem devido ao numero excessivo de chamados decorrenta a distribuição de computadores e realocação de servidores e setores
06015045	CATEGORIA I	Sistema e-TCDF não abre os documentos. Solicito reparo. Grata!	Resolvido pela equipe de Desenvolvimento	0	N	6	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015046	CATEGORIA III	<p>Prezados,</p> <p>O sistema não está gerando documentos (OF GP). Aparece mensagem de "erro em baixar arquivo". Tanto para gerar Of novos, como para imprimir ofícios em lote (OFGP > SEFIPE > impressão de OFs por Sessão).</p> <p>Atenciosamente, Gabriela</p>	<p>O sistema estava em manutenção. Posteriormente foi realizado um teste, e o problema foi resolvido.</p>	3	N	3	N	
06015052	CATEGORIA III	<p>O processo nº 25.169/2017 não está exportando as peças para o pen-drive. Está corrompido? Aguardo retorno!</p>	<p>O problema da usuária foi resolvido depois da manutenção do etcdf.</p>	2	N	4	N	
06015057	CATEGORIA I	<p>Instala a impressora e o spa</p>	<p>A pasta spa do Jupiter1 foi mapeada para a usuária.</p>	0	N	24	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015063	CATEGORIA II	Boa tarde. Recebi hoje um servidor deslocado de outra área para esta Dicont2 e necessito a instalação de uma nova máquina (Desktop) nesta Divisão.	Realizado a instalação do computador e configurado perfil.	3	N	7	N	
06015081	CATEGORIA I	instalação de 3 monitor widescreen ultra hd 8k plus	Foi disponibilizado o terceiro monitor conforme solicitado.	4	N	1	N	
06015083	CATEGORIA III	Tela nova principal apagando	O cabo displayport foi substituído por um cabo HDMI com adaptador Displayport.	2	N	13	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015086	CATEGORIA II	Boa tarde, em nome do Diretor do NIE, solicito um novo computador para o novo servidor que irá trabalhar no NIE, Fábio da Silva Nascimento , mat 8163-5. Muito obrigado pela atenção.	Realizado a instalação do computador conforme solicitado.	3	N	4	N	
06015137	CATEGORIA I	Necessito de atualização do Adobe Flash Player para fazer infografias.	Foi feita a instalação do Adobe Flash Player.	3	N	1	N	
06015146	CATEGORIA III	Não consigo fazer log in no computador	Realizado o desbloqueio da senha.,	0	N	2	N	

Chamado	Sla	Abertura	Fechamento	Tempo Triagem	Triagem Violado	Tempo Atend.	Atend. Violado	Observação
06015197	CATEGORIA III	Como foi determinado pela SEGECEX, a Secretaria de Contas está no caminho da digitalização. Assim, não fazemos a digitalização aqui. Logo, quero pedir pra digitalizar os 7 volumes de processo que vieram de jurisdicionada.	Conforme informado pelo "Cassio Murilo Alves Costa Filho" da SEGEDOC a solicitação pode ser encerrada pois o mesmo já resolveu entrando em contato com a Cliente [1]Luisa Moyses Lopes. [1] https://atende.tc.df.gov.br/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=15196;ArticleID=;OTRSAgentInterface=tXpUB57HmnkHfRC2DVnUH1mWQCfkNtpC#	9	N	5	N	