















































































Sumário

 Templates de Chamados Relacionados aos Usuários da Rede 	3
 Template – Gestão de Usuário (Desbloqueio e Redefinição de Senha) 	4
 Template – Instalação de Certificado Digital 	7
 Template – Instalação de Software 	10
 Template – Desinstalação de Software 	13
 Template – Atualização de Software 	16
 Template – Repasse de Nome de Usuário 	19
 Template – Criação de Usuário 	21
 Template – Desativação de Conta 	23
 Template – Liberação de Acesso a Pasta via AD 	25
 Template – Remoção de Acesso a Pasta via AD 	27
 Templates de Chamados Relacionados aos Navegadores 	29
 Template – Problemas com Cookies de Navegadores 	30
 Templates de Chamados Relacionados aos Dispositivos de Armazenamento 	33
 Template – Falta de Espaço em Disco (SSD / HDD) 	34
 Template – Substituição / Upgrade de Disco (SSD / HDD) 	37
 Template – Backup de Dados 	40
 Templates de Chamados Relacionados ao Ramal 	43
 Template – Alteração de E-mail de Recuperação 3CX 	44
 Template – Troca de Dispositivo de Ramal 	46
 Templates de Chamados Relacionados aos Periféricos 	48
 Template – Troca de Mouse 	49
 Template – Troca de Teclado 	51
 Template – Manutenção de Headset 	53
 Template – Instalação de Headset 	57
 Template – Retirada de Periféricos 	60
 Templates de Chamados Relacionados aos Erros específicos do Windows 	63
 Template – Erro de Caminho Longo (MAX_PATH 260 – Windows) 	64
 Template – Windows Search (Recriação de Índice) 	67
 Template – Problema com Atalho Windows + V (Histórico da Área de Transferência) 	69
 Template – Troca de Aplicativo Padrão do Windows 	72
 Template – Erro de Relação de Confiança com o Domínio (Windows / Active Directory) 	75
 Template – Corrupção de Drivers (Windows) 	79
 Template – Erro de Data/Hora na BIOS (Check Date and Time – Windows/Hardware) 	83
 Templates de Chamados Relacionados às Impressoras 	86
 Template – Instalação de Impressora Multifuncional Preto e Branco / Colorida 	87
 Template – Instalação de Impressora Térmica 	91
 Template – Manutenção de Impressora Multifuncional Preto e Branco / Colorida 	96
 Template – Manutenção de Impressora Térmica 	99
Templates de Chamados Relacionados ao Flowdocs.....	102
Template – Atualização de E-mail Cadastral (Pessoa Física / Jurídica).....	103
Template – Atualização de Estrutura Administrativa (Pessoa Física / Jurídica)	106
Template – Gestão de Usuário em Estrutura Administrativa	109
Templates de Chamados Relacionados aos Nobreaks	112
Template – Instalação de Nobreak	113

Template – Troca de Nobreak	117
Template – Troca de Acessórios do Nobreak	122
Template – Manutenção Preventiva de Nobreak.....	125
Templates de Chamados Relacionados à Computadores	129
Template – Instalação de Computador	130
Template – Troca de Computador	134
Template – Manutenção de Computador (Corretiva / Preventiva / Reativa)	138
Templates de Chamados Relacionados aos Monitores	144
Template – Gestão de Monitor	145
Template – Manutenção de Monitor	149
Template – Instalação de um Transformador (Trafo).....	153

 Templates de Chamados Relacionados aos Usuários da Rede 

[Voltar para o sumário](#)

Template – Gestão de Usuário (Desbloqueio e Redefinição de Senha)

Título: Gestão de Usuário – [Desbloqueio / Redefinição de Senha] – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Usuário de Rede > Desbloqueio / Redefinição de Senha

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para desbloqueio de conta e/ou redefinição de senha do usuário na rede ou sistemas corporativos, garantindo o restabelecimento do acesso e continuidade das atividades do usuário ou setor.

Tipo de Solicitação

- ☐ Desbloqueio de login na rede (AD)
- ☐ Desbloqueio em sistema específico (ERP, E-mail, VPN, outro)
- ☐ Redefinição de senha da rede (AD)
- ☐ Redefinição de senha em sistema específico (ERP, E-mail, VPN, outro)
- ☐ Bloqueio automático por tentativas incorretas
- ☐ Senha expirada / reset necessária
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Sala / Escritório]

Ramal / Contato: [Telefone / Ramal / WhatsApp corporativo]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema ou serviço afetado:

- ☐ AD
- ☐ ERP
- ☐ E-mail
- ☐ VPN

- ☐ Outro: [Descrever]

Tipo de acesso:

- ☐ Desktop
- ☐ Web / Cloud
- ☐ Mobile

Data / hora do bloqueio (se souber): [DD/MM/AAAA HH:MM]

Último acesso bem-sucedido (se souber): [DD/MM/AAAA HH:MM]

Detalhes do Problema

Motivo conhecido / solicitado:

- ☐ Tentativas de senha incorreta
- ☐ Bloqueio automático
- ☐ Senha expirada
- ☐ Esqueceu a senha
- ☐ Outro: [Descrever]

Mensagens exibidas pelo sistema: [Ex.: “Usuário bloqueado”, “Senha inválida”]

Impacto no trabalho: [Ex.: não consegue acessar e-mail, ERP, sistemas internos]

Ações já realizadas pelo usuário

- ☐ Tentativa de redefinir senha via portal
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Aguardo automático de desbloqueio
- ☐ Nenhuma
- ☐ Outro: [Descrever]

Procedimentos Autorizados / Realizados

- ☐ Desbloqueio de conta
- ☐ Redefinição de senha
- ☐ Orientação ao usuário sobre senha segura
- ☐ Verificação de políticas de bloqueio de senha
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário impossibilitado de trabalhar, atendimento ao público interrompido]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Registro detalhado do que foi feito, horários, recomendações e orientações ao usuário]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Instalação de Certificado Digital

Título: Instalação de Certificado Digital – [Usuário / Setor / Máquina]

Categoria: Segurança da Informação > Certificados Digitais

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para instalação, renovação, reinstalação ou configuração de certificado digital utilizado pelo município, usuário ou setor, para acesso a sistemas governamentais, assinatura digital, emissão de notas, envio de obrigações legais ou integrações com portais oficiais.

Tipo de Solicitação

- ☐ Instalação de novo certificado digital
- ☐ Renovação de certificado existente
- ☐ Reinstalação (troca de máquina / formatação)
- ☐ Correção de erro no uso do certificado
- ☐ Configuração em sistema / portal governamental
- ☐ Importação / exportação de certificado
- ☐ Outro: [Descrever]

Escopo da Instalação

Instalação será realizada em:

- ☐ Máquina local (computador específico)
- ☐ Usuário atual (perfil do Windows)
- ☐ Ambos
- ☐ Não se aplica

Nome do computador (se aplicável): [Ex.: PC-FAZ-023]

Usuário logado no momento da instalação: [DOMÍNIO\usuário]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Fazenda, Saúde, Administração]

Setor / Departamento: [Ex.: Contabilidade, Tributação, Compras, RH]

Localização: [Prefeitura / Unidade / Setor]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Certificado Digital

Tipo de certificado:

- ☐ e-CPF
- ☐ e-CNPJ
- ☐ Certificado de Servidor
- ☐ Outro: [Descrever]

Modelo:

- ☐ A1 (arquivo digital)
- ☐ A3 (token ou cartão)

Titular do certificado: [Nome do servidor / Município / Razão Social]

CNPJ / CPF vinculado: [Número]

Autoridade Certificadora (AC): [Ex.: Serasa, Certisign, Soluti]

Validade do certificado: [Data inicial – Data final]

Necessidade de permissão de administrador:

- ☐ Sim – senha necessária
- ☐ Não

Mídia do certificado (se A3):

- ☐ Token USB
- ☐ Cartão + leitora
- ☐ Já instalada
- ☐ Não disponível no momento
- ☐ Não se aplica

Sistemas / Portais que Utilizarão o Certificado

- ☐ e-CAC / Receita Federal
- ☐ SEFAZ / NF-e / NFS-e
- ☐ e-Social / EFD-Reinf
- ☐ Compras / Licitações eletrônicas
- ☐ Sistema contábil / fiscal

- ☐ Assinatura digital de documentos
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes Obrigatórios Após Instalação

- ☐ Reconhecimento do certificado no sistema operacional
- ☐ Teste de acesso ao certificado (senha/PIN)
- ☐ Assinatura digital de teste
- ☐ Acesso a portais governamentais
- ☐ Integração com sistema municipal / ERP
- ☐ Verificação de permissões do usuário
- ☐ Teste de emissão / envio de arquivos ou obrigações

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: impossibilidade de envio de obrigações fiscais, paralisação de emissão de notas, atraso em processos legais]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações adicionais: [Descrever outras observações relevantes]

Voltar para o sumário

Template – Instalação de Software

Título: Instalação de Software – [Usuário / Setor / Máquina]

Categoria: Software / Aplicativos > Instalação e Configuração

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para instalação, atualização ou configuração de software solicitado pelo usuário ou setor, podendo incluir módulos, plugins ou integrações específicas.

Tipo de Solicitação

- ☐ Instalação de novo software
- ☐ Atualização de versão existente
- ☐ Reinstalação / correção de erro
- ☐ Configuração ou integração com outro sistema
- ☐ Instalação de driver ou componente adicional
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Contabilidade]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Software

Nome do software / módulo: [Ex.: ERP, Microsoft Office, Sistema Fiscal]

Versão: [Ex.: v3.2.1, Build XXXX]

Finalidade de uso: [Ex.: emissão de relatórios, integração com PDV]

Necessidade de permissão de administrador:

- ☐ Sim – senha necessária
- ☐ Não

Dependências / Pré-requisitos:

- ☐ Requer software adicional / bibliotecas

- ☐ Requer licença / chave de ativação
- ☐ Requer configuração de rede / servidor
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes obrigatórios após instalação (se necessários)

- ☐ Acesso ao software – Confirmar que o usuário consegue abrir e usar o software.
- ☐ Configuração de módulos / plugins – Verificar que todos os módulos solicitados estão funcionando corretamente.
- ☐ Integração com outros sistemas – Testar se o software se comunica com ERP, banco de dados, PDV ou sistemas específicos.
- ☐ Impressão / exportação de arquivos – Testar geração de relatórios, PDFs ou arquivos específicos do sistema.
- ☐ Atualização / sincronização – Verificar que a versão instalada está atualizada e funcionando com o servidor ou rede.
- ☐ Verificação de permissões – Confirmar que o usuário possui os acessos corretos dentro do software.

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário sem acesso ao sistema, setor parado, urgência no atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: Horário preferencial para atendimento, particularidades do sistema, histórico de erros anteriores, necessidade de teste pós-instalação, contatos de suporte do software.]

Voltar para o sumário

Template – Desinstalação de Software

Título: Desinstalação de Software – [Usuário / Setor / Máquina]

Categoria: Software / Aplicativos > Desinstalação

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para desinstalação de software, módulos, plugins ou componentes, seja por descontinuação de uso, conflito com outros sistemas, troca de versão ou correção de falhas.

Tipo de Solicitação

- ☐ Desinstalação de software não utilizado
- ☐ Desinstalação para reinstalação posterior
- ☐ Remoção por conflito com outro sistema
- ☐ Desinstalação por troca de versão / fornecedor
- ☐ Remoção de plugin, módulo ou componente adicional
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Contabilidade]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Software

Nome do software / módulo: [Ex.: ERP, Microsoft Office, Sistema Fiscal]

Versão (se conhecida): [Ex.: v3.2.1, Build XXXX]

Motivo da desinstalação:

- ☐ Software obsoleto
- ☐ Não utilizado
- ☐ Erro ou falha recorrente
- ☐ Substituição por outro software

- ☐ Conflito com outro sistema
- ☐ Outro: [Descrever]

Necessidade de permissão de administrador:

- ☐ Sim – senha necessária
- ☐ Não

Dependências / Impactos conhecidos:

- ☐ Software possui integração com outros sistemas
- ☐ Utiliza banco de dados local ou em rede
- ☐ Possui serviços ou processos em execução
- ☐ Requer backup de dados antes da remoção
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes obrigatórios após desinstalação (se necessários)

- ☐ Verificar remoção completa do software
- ☐ Confirmar que não há impacto em outros sistemas
- ☐ Testar funcionamento de softwares integrados
- ☐ Verificar inicialização do sistema operacional
- ☐ Limpeza de atalhos, serviços e arquivos residuais
- ☐ Liberação de licenças (se aplicável)

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: liberação de espaço em disco, correção de erro crítico, preparação para nova instalação]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: Necessidade de backup antes da remoção, horário preferencial para atendimento, dependência de outro chamado, instruções do fornecedor, histórico de erros, contato de suporte do software.]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Atualização de Software

Título: Atualização de Software – [Usuário / Setor / Máquina]

Categoria: Software / Aplicativos > Atualização

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para atualização de software já instalado, incluindo correções, novas versões, patches, módulos ou componentes adicionais, visando melhorias de desempenho, segurança ou compatibilidade.

Tipo de Solicitação

- () Atualização de versão do software
- () Aplicação de patch / hotfix
- () Atualização de módulo ou plugin
- () Correção de falhas por atualização
- () Atualização por exigência legal / fiscal
- () Atualização por compatibilidade com outro sistema
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Contabilidade]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Software

Nome do software / módulo: [Ex.: ERP, Microsoft Office, Sistema Fiscal]

Versão atual: [Ex.: v3.2.1, Build XXXX]

Versão desejada / nova versão: [Ex.: v3.3.0, Build YYYY]

Motivo da atualização:

- ☐ Correção de erros
- ☐ Melhoria de desempenho
- ☐ Atualização de segurança
- ☐ Exigência legal / fiscal
- ☐ Compatibilidade com outro sistema
- ☐ Inclusão de novas funcionalidades
- ☐ Outro: [Descrever]

Necessidade de permissão de administrador:

- ☐ Sim – senha necessária
- ☐ Não

Dependências / Pré-requisitos:

- ☐ Requer backup antes da atualização
- ☐ Requer licença / chave de ativação
- ☐ Requer atualização de banco de dados
- ☐ Requer parada do sistema durante a atualização
- ☐ Requer conexão com servidor / internet
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes obrigatórios após atualização (se necessários)

- ☐ Acesso ao software – Confirmar que o usuário consegue abrir e utilizar o sistema
- ☐ Validação da versão instalada
- ☐ Teste das novas funcionalidades
- ☐ Teste de módulos / plugins atualizados
- ☐ Integração com outros sistemas
- ☐ Impressão / exportação de arquivos
- ☐ Verificação de permissões e perfis de acesso
- ☐ Sincronização / comunicação com servidor

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: sistema indisponível durante a atualização, correção de falha crítica, atendimento ao público impactado]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: Horário preferencial para execução da atualização, necessidade de agendamento, impacto em outros usuários, instruções do fornecedor, histórico de falhas, contato do suporte técnico.]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Repasse de Nome de Usuário

Título: Repasse de Nome de Usuário – [Nome do Usuário]

Categoria: Usuário de Rede > Repasse de Nome de Usuário

Descrição (Modelo): Solicitação: Atendimento para informar ou confirmar o nome de usuário (login) do colaborador para acesso à rede ou sistemas corporativos.

Tipo de Solicitação

- ☐ Consulta de nome de usuário da rede (AD)
- ☐ Consulta de nome de usuário em sistema específico
- ☐ Confirmação de padrão de login (ex.: nome.sobrenome)
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Nome de Usuário no AD: [Opcional – conforme política interna]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema ou serviço relacionado:

- ☐ AD
- ☐ ERP
- ☐ E-mail
- ☐ VPN
- ☐ Outro: [Descrever]

Tipo de acesso:

- ☐ Desktop
- ☐ Web / Cloud
- ☐ Mobile

Detalhes da Solicitação

Motivo do repasse:

- ☐ Esqueceu o nome de usuário
- ☐ Primeiro acesso ao sistema
- ☐ Usuário novo / recentemente criado
- ☐ Alteração de nome (ex.: casamento, correção cadastral)
- ☐ Outro: [Descrever]

Mensagem exibida pelo sistema (se houver): [Ex.: “Usuário ou senha inválidos”]

Impacto no trabalho: [Ex.: não consegue acessar e-mail, ERP, sistema interno]

Ações já realizadas pelo usuário

- ☐ Tentativa de acesso com diferentes logins
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Orientação de colega ou gestor
- ☐ Nenhuma

Observações: [Urgência, impacto no serviço, prioridade do atendimento, informações adicionais relevantes]

Voltar para o sumário

Template – Criação de Usuário

Título: Criação de Usuário – [Nome do Novo Usuário]

Categoria: Usuário de Rede > Criação de Usuário

Descrição (Modelo): Solicitação: Atendimento para criação de conta de usuário na rede ou sistemas corporativos.

Tipo de Solicitação

- ☐ Criação de usuário na rede (AD)
- ☐ Criação de usuário em sistema específico (ERP, E-mail, VPN, outro)
- ☐ Criação de usuário temporário / provisório
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Novo Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Sistema / Serviço

- Sistema ou serviço para acesso: [Ex: AD, ERP, E-mail, VPN, outro]
- Tipo de acesso:
 - ☐ Desktop
 - ☐ Web / Cloud
 - ☐ Mobile
- Data de início de acesso: [DD/MM/AAAA]
- Perfil / Permissões necessárias: [Ex: Acesso administrativo, leitura apenas, usuário padrão]

Configurações e Recursos Adicionais

- () Conta de e-mail corporativo
- () Pastas de rede / drives compartilhados
- () Acesso a sistemas internos (Ex: ERP, CRM)
- () Licenças de software necessárias
- () Outro: [Descrever]

Observações: [Urgência, impacto no serviço, informações adicionais relevantes, instruções especiais para TI]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Desativação de Conta

Título: Desativação de Conta – [Nome do Usuário]

Categoria: Usuário de Rede > Desativação de Conta

Descrição (Modelo): Solicitação: Atendimento para desativação de conta de usuário na rede ou sistemas corporativos.

Tipo de Solicitação

- ☐ Desativação de conta de rede (AD)
- ☐ Desativação de conta em sistema específico (ERP, E-mail, VPN, outro)
- ☐ Desativação temporária (suspensão)
- ☐ Desativação permanente
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema ou serviço afetado:

- ☐ AD
- ☐ ERP
- ☐ E-mail
- ☐ VPN
- ☐ Outro: [Descrever]

Tipo de acesso:

- ☐ Desktop
- ☐ Web / Cloud

- ☐ Mobile

Data desejada para desativação: [DD/MM/AAAA]

Motivo da Desativação

- ☐ Desligamento / saída do colaborador
- ☐ Transferência de setor / cargo
- ☐ Encerramento de contrato temporário
- ☐ Outro: [Descrever]
- Observações sobre dados e permissões: [Ex: backup de e-mails, acesso a sistemas críticos, encaminhamento de tarefas]

Ações já realizadas (se houver)

- ☐ Comunicação ao RH
- ☐ Backup de arquivos do usuário
- ☐ Redirecionamento de e-mails
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma

Observações: [Urgência, impacto no serviço, prioridade do atendimento, informações adicionais relevantes]

Voltar para o sumário

Template – Liberação de Acesso a Pasta via AD

Título: Liberação de Acesso a Pasta – [Nome do Usuário]

Categoria: Usuário de Rede > Gerenciamento de Grupos / Acesso a Pastas

Descrição (Modelo): Solicitação para inclusão de usuário em grupo(s) do Active Directory com o objetivo de liberar acesso a pasta(s) compartilhada(s) na rede.

Tipo de Solicitação

- () Inclusão em grupo AD para acesso a pasta(s)
- () Remoção de grupo AD (revogação de acesso)
- () Consulta sobre grupos e permissões
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações da Pasta e Grupo AD

- Nome da(s) pasta(s) para acesso: [Ex: \Servidor\Compartilhamento\Turismo]
- Nome do(s) grupo(s) AD para inclusão:
 - Grupo 1: [Ex: Turismo]
 - Grupo 2: [Se houver mais grupos, listar]
- Tipo de acesso solicitado:
 - () Leitura
 - () Leitura e gravação
 - () Outro: [Descrever]

Justificativa da Solicitação

[Explicar o motivo para o acesso à(s) pasta(s), impacto no trabalho e urgência]

Ações já realizadas

- () Verificação de acesso atual pelo usuário
- () Solicitação prévia à equipe responsável pela pasta
- () Contato prévio com TI / suporte
- () Nenhuma

Observações: [Informações adicionais, prazos, urgência, outras permissões relacionadas]

Voltar para o sumário

Template – Remoção de Acesso a Pasta via AD

Título: Remoção de Acesso a Pasta – [Nome do Usuário]

Categoria: Usuário de Rede > Gerenciamento de Grupos / Revogação de Acesso

Descrição (Modelo): Solicitação para remoção de usuário de grupo(s) do Active Directory com o objetivo de revogar acesso a pasta(s) ou recursos compartilhados na rede.

Tipo de Solicitação

- () Remoção de usuário de grupo AD para revogação de acesso a pasta(s)
- () Remoção de acesso temporária (suspensão)
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações da Pasta e Grupo AD

- Nome da(s) pasta(s) da qual o acesso será removido: [Ex: \Servidor\Compartilhamento\Turismo]
- Nome do(s) grupo(s) AD do qual o usuário será removido:
 - Grupo 1: [Ex: Turismo]
 - Grupo 2: [Se houver mais grupos, listar]

Justificativa da Solicitação

[Explicar o motivo para a remoção do acesso, como desligamento, transferência, fim de projeto, segurança, etc.]

Ações já realizadas

- () Comunicação com o usuário ou gestor
- () Backup ou migração de dados se necessário

- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma

Observações: [Informações adicionais, prazos, urgência, outras permissões relacionadas]

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados aos Navegadores

[Voltar para o sumário](#)

Template – Problemas com Cookies de Navegadores

Título: Erro / Problema com Cookies do Navegador – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Software > Navegadores > Cookies / Cache

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento relacionada a problemas de cookies em navegadores, como falha no login, perda de sessões, erro em sites ou impossibilidade de salvar preferências, impactando o uso correto de aplicações web.

Tipo de solicitação

- () Não é possível manter login em sites/aplicações
- () Cookies não estão sendo salvos corretamente
- () Cookies corrompidos causando falhas em páginas
- () Sites solicitam login repetidamente
- () Problema de sincronização de cookies entre dispositivos
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- () Notebook
- () Desktop
- () Servidor

Sistema operacional:

- () Windows, [Versão]
- () Linux, [Distribuição / versão]
- () MacOS, [Versão]
- () Outros: [Descrever]

Informações do Navegador

Navegador principal: [Chrome / Edge / Firefox / Safari / Outro]

Versão: [Número da versão]

Tipo de perfil: [Pessoal / Corporativo]

Plugins / extensões relevantes: [Descrever]

Mensagem de erro ou comportamento observado

- () Falha no login em site/aplicação
- () Página solicita login repetidamente
- () Preferências ou configurações não são salvas
- () Cookies estão sendo bloqueados
- () Outro: [Descrever]

Quando o problema ocorre

- () Ao acessar site específico
- () Ao reiniciar navegador ou computador
- () Ao limpar cache / cookies
- () Durante sincronização de navegador
- () Outro: [Descrever]

Ações já realizadas (se houver)

- () Limpeza de cookies e cache do navegador

- ☐ Teste em modo anônimo / privado
- ☐ Desativação de extensões que podem bloquear cookies
- ☐ Reinstalação ou atualização do navegador
- ☐ Alteração de configurações de privacidade / cookies
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma ação realizada

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise do problema de cookies
- ☐ Orientação sobre configuração correta de cookies
- ☐ Ajuste de permissões / políticas de navegador corporativo
- ☐ Verificação de conflitos com extensões ou antivírus
- ☐ Outro: [Descrever]

Observações: [Urgência, prazo, impacto no serviço, informações adicionais]

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados aos Dispositivos de Armazenamento

[Voltar para o sumário](#)

Template – Falta de Espaço em Disco (SSD / HDD)

Título: Falta de Espaço em Disco – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Armazenamento (SSD / HDD) *(ou Software > Sistema Operacional, conforme seu padrão)*

Descrição (Modelo): Solicitação: Atendimento relacionado à falta de espaço de armazenamento em disco (SSD ou HDD).

Tipo de solicitação

- () Disco cheio (SSD/HDD)
- () Alerta de pouco espaço em disco
- () Lentidão causada por falta de espaço
- () Limpeza de arquivos temporários
- () Análise de uso de armazenamento
- () Ampliação de espaço / Upgrade de disco
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Computador

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop
- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Informações do Dispositivo de Armazenamento

Tipo de Dispositivo:

- ☐ SSD
- ☐ HDD
- ☐ Não sei informar

Capacidade do disco (se souber): [Ex: 256 GB / 512 GB / 1 TB]

Espaço livre aproximado: [Ex: 2 GB livres]

Unidade afetada: [Ex: C:\ , D:\]

Detalhamento do problema: [Mensagens exibidas, quando começou, impacto no trabalho]

Ações já realizadas (se houver)

- ☐ Limpeza de Disco do Windows
- ☐ Exclusão de arquivos pessoais
- ☐ Esvaziamento da Lixeira
- ☐ Transferência para rede/nuvem
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma

Observações: [Urgência, impacto no serviço, outras informações relevantes]

Voltar para o sumário

Template – Substituição / Upgrade de Disco (SSD / HDD)

Título: Substituição ou Upgrade de Disco – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Armazenamento (SSD / HDD)

Descrição (Modelo): Solicitação: Atendimento relacionado à substituição ou upgrade de disco rígido ou SSD.

Tipo de solicitação

Marque a opção que melhor descreve a necessidade:

- ☐ Substituição de disco defeituoso
- ☐ Upgrade de capacidade
- ☐ Upgrade de desempenho (SSD SATA → SSD NVMe)
- ☐ Padronização de equipamento
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop

- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Disco atual

Tipo:

- ☐ SSD
- ☐ HDD

Capacidade: [Ex: 256 GB, 512 GB, 1 TB]

Modelo: [Ex: WDC WDS120G1G0A]

Interface:

- ☐ SATA
- ☐ NVMe
- ☐ IDE
- ☐ Outro: [Descrever]

Novo disco (substituição/upgrade)

Tipo:

- ☐ SSD
- ☐ HDD

Capacidade: [Ex: 256 GB, 512 GB, 1 TB]

Modelo: [Ex: WDC WDS120G1G0A]

Interface:

- ☐ SATA
- ☐ NVMe
- ☐ IDE
- ☐ Outro: [Descrever]

Motivo da Troca / Upgrade

Marque os motivos que justificam a solicitação:

- ☐ Falta de espaço
- ☐ Lentidão / desempenho
- ☐ Disco com falhas / defeito
- ☐ Padronização de equipamentos
- ☐ Outro: [Descrever]

Ações Já Realizadas

- ☐ Backup completo realizado
- ☐ Backup pendente
- ☐ Clonagem de disco necessária
- ☐ Reinstalação do sistema
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma ação realizada

Observações / Instruções adicionais: [Urgência, impacto no trabalho, necessidade de clonagem do disco, reinstalação do sistema]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Backup de Dados

Título: Backup de Dados – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Armazenamento / Software > Sistema Operacional

Descrição (Modelo): Solicitação: Atendimento relacionado à realização, verificação ou restauração de backup de dados.

Tipo de solicitação

- ☐ Solicitação de backup completo
- ☐ Backup de arquivos específicos
- ☐ Verificação de backup existente
- ☐ Restauração de backup
- ☐ Migração de dados para novo disco / equipamento
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop

- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Informações do Dispositivo de Armazenamento / Local do Backup

Tipo de backup:

- ☐ Local (HD, SSD, NAS)
- ☐ Remoto / Nuvem
- ☐ Outro: [Descrever]

Capacidade / Espaço disponível: [Ex.: 500 GB / 25 GB Livres]

Unidade / caminho: [Ex.: D:\Backup, OneDrive / Google Drive]

Frequência de backup: [Ex.: Diário, Semanal, Mensal]

Arquivos e Pastas a serem incluídos no backup

- ☐ Perfil do usuário
- ☐ Pastas específicas do C:\ (Ex.: C:\Projetos, C:\Dados)
- ☐ Favoritos dos navegadores
- ☐ Outros locais: [Descrever caminho completo]

Destino do Backup / Mídia utilizada

Tipo de dispositivo:

- ☐ HDD externo
- ☐ Pendrive
- ☐ NAS
- ☐ Nuvem
- ☐ Outro: [Descrever]

Capacidade / Espaço disponível: [Ex.: 1 TB / 500 GB livres]

Caminho / Nome das pastas copiadas: [Ex.: E:\Backup_RH\Documentos, E:\Backup_RH\Desktop]

Observações adicionais: [Ex.: Dados críticos, prioridade de restauração]

Ações já realizadas / Necessárias

- ☐ Backup recente confirmado
- ☐ Backup pendente
- ☐ Teste de restauração necessário
- ☐ Migração de dados concluída
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Outro: [Descrever]

Observações / Instruções adicionais: [Urgência, arquivos críticos, instruções de restauração, prioridade de segurança]

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados **ao Ramal**

[Voltar para o sumário](#)

Template – Alteração de E-mail de Recuperação 3CX

Título: Alteração de E-mail de Recuperação – Ramal [Número]

Categoria: Telefone > Manutenção Interna de Ramal

Descrição (Modelo): Solicitação: Alteração do e-mail de recuperação de senha no sistema 3CX para o ramal indicado.

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Ramal

Tipo de dispositivo:

- ☐ Headset
- ☐ Telefone Físico

Ramal afetado: [Número do ramal]

Dispositivo associado: [Ex: IP Phone modelo XYZ, Softphone, Celular corporativo]

Número de telefone vinculado (se aplicável): [Ex: (XX) XXXX-XXXX]

E-mails

- E-mail atual de recuperação: [ex: antigo@email.com]
- Novo e-mail para recuperação: [ex: novo@email.com]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema afetado:

- ☐ 3CX
- ☐ Cisco Unified Communications
- ☐ Microsoft Teams

- ☐ Outro: [Descrever]

Tipo de acesso:

- ☐ Desktop
- ☐ Web / Cloud
- ☐ Mobile

Impacto e Urgência

Impacto no trabalho: [Ex: usuário não consegue redefinir senha, acessar ramal ou funcionalidades do 3CX]

Ações já realizadas pelo usuário

- ☐ Nenhuma
- ☐ Tentativa de redefinir senha pelo próprio usuário
- ☐ Contato prévio com TI / suporte

Observações adicionais: [Ex: informações relevantes para facilitar o atendimento, prazo desejado, contexto específico]

Voltar para o sumário

Template – Troca de Dispositivo de Ramal

Título: Troca de Dispositivo de Ramal – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Substituição / Periféricos

Descrição (Modelo): Solicitação: Troca de dispositivo de ramal utilizado pelo usuário ou setor devido a falha, desgaste ou necessidade de upgrade.

Tipo de Solicitação

- ☐ Troca de telefone
- ☐ Troca de headset
- ☐ Troca de Telefone para Headset
- ☐ Troca de Headset para Telefone
- ☐ Troca de outro equipamento de ramal (ex.: microfone, fone USB, base de apoio)
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema afetado:

- ☐ 3CX
- ☐ Cisco Unified Communications
- ☐ Microsoft Teams
- ☐ Outro: [Descrever]

Tipo de acesso:

- ☐ Desktop
- ☐ Web / Cloud

- ☐ Mobile

Equipamento Antigo

Tipo de dispositivo:

- ☐ Telefone
- ☐ Headset
- ☐ Outro: [Descrever]

Patrimônio do equipamento: [Número do patrimônio / identificação]

Modelo do equipamento: [Ex.: Cisco 8841 / Multilaser HS55]

Condições do equipamento: [Ex.: sem áudio, microfone não funciona, falha de conexão, desgaste físico]

Equipamento Novo

Tipo de dispositivo:

- ☐ Telefone
- ☐ Headset
- ☐ Outro: [Descrever]

Patrimônio (novo): [Número do patrimônio]

Modelo (novo): [Ex.: Cisco 8851 / Multilaser HS60]

Especificações (se aplicável):

- **Conexão:** [Ex.: USB, RJ9, sem fio]
- **Recursos adicionais:** [Ex.: cancelamento de ruído, viva-voz, ajuste de volume]

Observações: [Ex.: inclui base de apoio, mais ergonômico, compatível com ramal VoIP]

Voltar para o sumário

Templates de Chamados Relacionados aos Periféricos

[Voltar para o sumário](#)

Template – Troca de Mouse

Título: Troca de Mouse – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Substituição / Periféricos

Solicitação: Troca de mouse utilizado pelo usuário/setor

Informações do Usuário Solicitante

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Equipamento Antigo

- **Patrimônio:** [Número do patrimônio / identificação]
- **Número de série:** [Ex.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- **Modelo:** [Ex.: Logitech M90 / Multilaser Basic]
- **Condições:** [Ex.: falhando ao clicar, cursor travando, desconectando sozinho, defeito físico, cabo rompido]

Novo Equipamento

- **Patrimônio:** [Número do patrimônio]
- **Número de série:** [Ex.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- **Modelo:** [Ex.: Logitech B100 / Dell MS116 / HP USB Mouse]
- **Tipo de conexão:**
 - () USB com fio
 - () Sem fio (receptor USB)
 - () Bluetooth
- **Especificações (se aplicável):**
 - **DPI / sensibilidade:** [Ex.: 1000 DPI]

- **Tecnologia:**
 - () Óptico
 - () Laser
 - () Outros: [descrever]
- **Observações:** [Ex.: inclui receptor USB, mais ergonômico]

Informações da Troca

- **Setor / Departamento:** [Ex.: RH, Secretaria, Financeiro]
- **Localização:** [Ex.: Prefeitura Municipal de Veranópolis / Unidade / Sala]
- **Data e hora da solicitação:** [dd/mm/aaaa] [hh:mm]
- **Data e hora da troca:** [dd/mm/aaaa] [hh:mm]
- **Responsável/Técnico:** [Nome do técnico que realizou a troca]
- **Destino do mouse antigo:** [Ex.: Estoque / Manutenção / Descarte conforme política de TI]

Observações Adicionais

[Ex.: usuário depende do mouse para atividades contínuas, equipamento apresenta falha recorrente, urgência]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Troca de Teclado

Título: Troca de Teclado – [Nome do Usuário] / [Setor]

Categoria: Hardware > Substituição / Periféricos

Solicitação: Troca de teclado utilizado pelo usuário/setor.

Informações do Usuário Solicitante

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Equipamento Antigo

- **Patrimônio:** [Número do patrimônio / identificação]
- **Número de série:** [Ex.: xxxxxxxxxxxxxxxxx]
- **Modelo:** [Ex.: Logitech K120 / Dell KB216 / HP USB Keyboard]
- **Condições:** [Ex.: teclas falhando, teclas presas, teclado não reconhece, problema no cabo, desgaste excessivo]
- **Data de aquisição (se disponível):** [DD/MM/AAAA]
- **Observações adicionais:** [Ex.: usado diariamente, apresenta falhas intermitentes]

Novo Equipamento

- **Patrimônio:** [Número do patrimônio]
- **Número de série:** [Ex.: xxxxxxxxxxxxxxxxx]
- **Modelo:** [Ex.: Logitech K120 / Dell KB216 / Microsoft Wired Keyboard 600]

Tipo de Conexão (marque o aplicável):

- ☐ USB
- ☐ Sem fio
- ☐ Bluetooth

Layout / Padrão (marque o aplicável):

- () ABNT2 (padrão brasileiro)
- () US (padrão internacional)
- () Outro: [Especificar]

Especificações adicionais (se aplicável):

- **Recursos:** [Ex.: teclas multimídia, ergonomia, apoio de pulso]
- **Observações:** [Ex.: acompanha receptor USB, modelo silencioso, necessita driver específico]

Informações da Troca

- **Setor / Departamento:** [Ex.: RH, Secretaria, Financeiro]
- **Localização:** [Ex.: Prefeitura Municipal de Veranópolis / Unidade / Sala]
- **Data e hora da solicitação:** [dd/mm/aaaa] [hh:mm]
- **Data e hora da troca:** [dd/mm/aaaa] [hh:mm]
- **Destino do teclado antigo:** [Ex.: Estoque / Manutenção / Descarte conforme política de TI]

Observações Adicionais

- [Ex.: usuário realiza digitação constante, urgência devido a falhas recorrentes]
- [Ex.: necessidade de backup ou configuração de perfil antes da troca]

Voltar para o sumário

Template – Manutenção de Headset

Título: Manutenção de Headset – [Corretiva | Preventiva] – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Periféricos > Headsets > Manutenção

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para análise e manutenção de headset, com o objetivo de diagnosticar falhas, corrigir defeitos, restaurar o funcionamento adequado do equipamento ou avaliar a necessidade de substituição, garantindo a continuidade das atividades do usuário ou setor.

Tipo de Manutenção

- ☐ Corretiva (defeito identificado)
- ☐ Preventiva (manutenção programada)
- ☐ Reativa (falha inesperada)
- ☐ Avaliação técnica
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Fazenda]

Setor / Departamento: [Ex.: Protocolo, RH, Financeiro]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Telefone / Ramal]

Informações do Headset

Patrimônio do headset: [Número do patrimônio]

Fabricante: [Ex.: Logitech, HyperX, Razer, Microsoft]

Modelo: [Ex.: HyperX Cloud II, Logitech H390]

Tipo de conexão:

- ☐ USB
- ☐ P2/P3 (3,5 mm)
- ☐ Sem fio / Bluetooth

Garantia:

- ☐ Em garantia
- ☐ Fora de garantia
- ☐ Desconhecida

Problemas / Sintomas Apresentados

- ☐ Sem áudio
- ☐ Microfone não funciona
- ☐ Ruídos ou chiados
- ☐ Som distorcido
- ☐ Volume irregular
- ☐ Conexão intermitente
- ☐ Cabo danificado
- ☐ Ajuste de headband ou haste quebrado
- ☐ Almofadas danificadas
- ☐ Outro: [Descrever]

Descrição detalhada do problema: [Informar quando ocorre, frequência e impacto no trabalho]

Quando o Problema Ocorre

- ☐ Sempre
- ☐ Intermitente
- ☐ Ao ligar / conectar
- ☐ Durante o uso
- ☐ Ao usar software específico
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes Já Realizados

- ☐ Troca de cabo
- ☐ Teste em outro computador / dispositivo
- ☐ Teste em outra porta / conexão
- ☐ Ajuste de configurações de áudio

- ☐ Reinício do computador / dispositivo
- ☐ Nenhum teste realizado
- ☐ Outro: [Descrever]

Acessórios Entregues para Manutenção

- ☐ Cabo USB
- ☐ Cabo P2/P3 (3,5 mm)
- ☐ Receptor Bluetooth / dongle
- ☐ Base / suporte
- ☐ Almofadas
- ☐ Outros: [Especificar]

Diagnóstico Técnico (preenchimento TI)

- ☐ Defeito no headset
- ☐ Defeito em cabo / adaptador / dongle
- ☐ Problema de configuração
- ☐ Headset irrecuperável
- ☐ Equipamento funcional
- ☐ Necessita substituição

Ações Realizadas

- ☐ Limpeza externa
- ☐ Ajustes de configuração de áudio
- ☐ Substituição de cabo / dongle
- ☐ Testes em bancada
- ☐ Encaminhado para garantia
- ☐ Encaminhado para substituição
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes Após Manutenção

- ☐ Teste de áudio
- ☐ Teste do microfone
- ☐ Teste de conectividade / porta
- ☐ Teste de estabilidade
- ☐ Teste de conforto / ajustes físicos

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário impossibilitado de atender chamadas, atendimento ao público afetado]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Registro técnico detalhado, conclusões, recomendações e destino do equipamento]

[Voltar para o Sumário](#)

Template – Instalação de Headset

Título: Gestão de Headset – [Novo | Substituição] – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Periféricos > Headsets > Instalação

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para instalação e configuração de headset, garantindo que o equipamento funcione corretamente e atenda às necessidades do usuário, incluindo testes de áudio e microfone, ajustes físicos e configuração de software, quando necessário.

Tipo de Instalação

- ☐ Novo equipamento
- ☐ Substituição de headset antigo
- ☐ Configuração adicional / ajuste
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Fazenda]

Setor / Departamento: [Ex.: Protocolo, RH, Financeiro]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Telefone / Ramal]

Informações do Headset

Fabricante: [Ex.: Logitech, HyperX, Razer, Microsoft]

Modelo: [Ex.: HyperX Cloud II, Logitech H390]

Tipo de conexão:

- ☐ USB
- ☐ P2/P3 (3,5 mm)
- ☐ Sem fio / Bluetooth

Número do patrimônio: [Se aplicável]

Garantia:

- ☐ Em garantia

- ☐ Fora de garantia
- ☐ Desconhecida

Ações de Instalação / Configuração

- ☐ Conectar headset ao computador / dispositivo
- ☐ Instalar drivers ou software do fabricante
- ☐ Configurar dispositivos de áudio no sistema operacional
- ☐ Ajustar volume e sensibilidade do microfone
- ☐ Teste de áudio (som estéreo / mono)
- ☐ Teste do microfone (captação de voz)
- ☐ Teste de conectividade sem fio / dongle
- ☐ Ajuste físico do headset (headband, almofadas)
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes Realizados

- ☐ Teste de som em aplicativos (Teams, Zoom, Skype, etc.)
- ☐ Teste de microfone em gravação / chamadas
- ☐ Teste de estabilidade de conexão
- ☐ Teste de compatibilidade com periféricos existentes
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário sem headset não consegue atender chamadas, afetando o atendimento ao público]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Registro técnico detalhado, conclusões, recomendações ou informações adicionais sobre o equipamento ou a instalação]

[Voltar para o Sumário](#)

✖ Template – Retirada de Periféricos ✖

Título: Retirada de Periférico – [Tipo do Periférico] – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Retirada / Periféricos

Solicitação: Retirada de periférico(s) do usuário/setor, conforme necessidade operacional ou substituição.

Tipo de Solicitação

- () Retirada definitiva de periférico
- () Retirada para substituição por novo equipamento
- () Retirada temporária (manutenção / teste)
- () Retirada por desligamento ou transferência de usuário
- () Retirada para padronização de equipamentos
- () Retirada de equipamento sem uso
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário Solicitante

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Periférico(s) Retirado(s)

Tipo de periférico:

- () Mouse
- () Teclado
- () Headset
- () Monitor
- () Webcam
- () Outro: [Especificar]

Equipamento:

- **Patrimônio:** [Número do patrimônio / identificação]
- **Número de série:** [Ex.: xxxxxxxxxxxxxxxxx]
- **Modelo:** [Ex.: Logitech M90 / Dell KB216 / HP USB Mouse]
- **Tipo de conexão:**
 - ☐ USB com fio
 - ☐ Sem fio (receptor USB)
 - ☐ Bluetooth
- **Condições no momento da retirada:**
 - ☐ Funcionando normalmente
 - ☐ Com defeito
 - ☐ Desgaste de uso
 - ☐ Outros: [Descrever]

Motivo da Retirada

- ☐ Substituição por novo equipamento
- ☐ Desligamento / transferência de usuário
- ☐ Padronização de equipamentos
- ☐ Equipamento sem uso
- ☐ Defeito recorrente
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações da Retirada

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Secretaria, Financeiro]

Localização: [Ex.: Prefeitura Municipal de Veranópolis / Unidade / Sala]

Data e hora da solicitação: [dd/mm/aaaa] [hh:mm]

Data e hora da retirada: [dd/mm/aaaa] [hh:mm]

Responsável/Técnico: [Nome do técnico que realizou a retirada]

Destino do Periférico Retirado

- ☐ Estoque

- () Manutenção
- () Reutilização em outro setor
- () Descarte conforme política de TI
- () Devolvido ao almoxarifado
- **Observações:** [Se aplicável]

Destino do periférico antigo: [Ex.: Estoque / Manutenção / Descarte conforme política de TI / Armazenado no Setor de TI]

Observações Adicionais: [Ex.: equipamento será reutilizado, retirada solicitada por reorganização do setor, aguardando substituição, urgência operacional]

[Voltar para o sumário](#)

□ Templates de Chamados Relacionados aos Erros específicos do Windows □

[Voltar para o sumário](#)

□ Template – Erro de Caminho Longo (MAX_PATH 260 – Windows) □

Título: Erro de Caminho Muito Longo (MAX_PATH 260) – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Software > Sistema Operacional > Windows (ou Software > Desenvolvimento / Aplicações, conforme padrão interno)

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento relacionada a erro de limite de tamanho de caminho (MAX_PATH – 260 caracteres) no sistema operacional Windows, impedindo a criação, cópia, extração, compilação ou versionamento de arquivos/pastas.

Tipo de solicitação

- () Erro ao copiar/mover arquivos ou pastas
- () Erro ao extrair arquivos (ZIP / RAR / 7z)
- () Erro em repositório Git (Filename too long)
- () Erro em compilação/build de aplicação
- () Erro em instalação de software
- () Ajuste de política para caminhos longos no Windows
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop
- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Mensagem de erro exibida:

- ☐ O caminho especificado é muito longo.
- ☐ Erro ao copiar [arquivo]: O caminho de destino é muito longo.
- ☐ Erro ao mover [arquivo]: O nome do arquivo ou caminho é muito longo.
- ☐ Não é possível criar o arquivo: caminho ou nome de arquivo muito longo.

Aplicação ou processo afetado:

- ☐ Windows Explorer / Explorer.exe

Quando o erro ocorre:

- ☐ Ao copiar ou mover arquivos/pastas
- ☐ Ao extrair arquivos (ZIP, RAR, 7z)
- ☐ Durante compilação ou build de aplicação
- ☐ Ao fazer commit, pull ou clone em repositório Git
- ☐ Durante instalação de software
- ☐ Outro: [Descrever]

Ações já realizadas (se houver)

- ☐ Tentativa de reduzir nomes de pastas/arquivos
- ☐ Mover arquivos para diretório mais curto (Ex: C:\Temp)

- ☐ Executar como administrador
- ☐ Configuração de core.longpaths no Git
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma ação realizada

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise e correção do erro
- ☐ Configuração de suporte a caminhos longos no Windows
- ☐ Orientação para adequação da estrutura de pastas
- ☐ Ajuste em ferramenta/aplicação específica
- ☐ Outro: [Descrever]

Observações: [Urgência, prazo, impacto no serviço, informações adicionais]

[Voltar para o sumário](#)

□ **Template – Windows Search (Recriação de Índice)** □

Título: Windows Search – Recriação do Índice – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Software > Windows > Pesquisa (Windows Search)

Descrição (Modelo): Solicitação relacionada a falhas na pesquisa do Windows, incluindo lentidão, resultados incompletos ou incorretos, ou necessidade de recriação do índice.

Tipo de solicitação:

- () Pesquisa do Windows não encontra arquivos
- () Resultados incompletos ou incorretos
- () Pesquisa lenta
- () Erro no Windows Search
- () Recriação do índice
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- () Notebook
- () Desktop

- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Detalhamento do problema: [O que não está sendo encontrado, desde quando ocorre, exemplos]

Ações já realizadas (se houver)

- ☐ Reinício do computador
- ☐ Reinício do serviço Windows Search
- ☐ Ajuste nas pastas indexadas
- ☐ Recriação do índice
- ☐ Nenhuma ação realizada
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Outro: [Descrever]

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise e correção do problema de pesquisa
- ☐ Recriação/configuração do índice do Windows Search
- ☐ Orientação sobre pastas ou arquivos não indexados
- ☐ Ajuste em ferramenta/aplicação específica
- ☐ Outro: [Descrever]

[Voltar para o sumário](#)

□ Template – Problema com Atalho Windows + V (Histórico da Área de Transferência) □

Título: Problema com Atalho Windows + V – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Software > Sistema Operacional > Windows

Descrição (Modelo): Solicitação relacionada a falha ou mau funcionamento do atalho Windows + V, utilizado para acessar o Histórico da Área de Transferência, impedindo a visualização, seleção, colagem ou edição de itens previamente copiados.

Tipo de solicitação

- () Atalho Windows + V não abre o histórico
- () Histórico da Área de Transferência não exibe itens copiados
- () Itens copiados não podem ser colados
- () Histórico é limpo automaticamente ou desaparece
- () Configuração de histórico da Área de Transferência indisponível
- () Solicitação de edição de itens já copiados
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop
- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever versão e build]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Mensagem de erro exibida / Comportamento observado

- ☐ Atalho não responde
- ☐ Histórico aparece vazio
- ☐ Mensagem “Ative o Histórico da Área de Transferência”
- ☐ Outros comportamentos: [Descrever]

Ações já realizadas (se houver)

- ☐ Reinício do computador
- ☐ Reinício do processo Explorer.exe
- ☐ Verificação de Configurações: Configurações > Sistema > Área de Transferência > Histórico
- ☐ Limpeza e reativação do histórico
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma ação realizada
- ☐ Outro: [Descrever]

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise e correção do atalho Windows + V
- ☐ Ativação ou ajuste do Histórico da Área de Transferência
- ☐ Orientação para uso correto do recurso
- ☐ Ajuste em ferramenta/aplicação específica

- () Solicitação de possibilidade de editar itens já copiados
- () Outro: [Descrever]

Observações: [Urgência, prazo, impacto no serviço, informações adicionais]

[Voltar para o sumário](#)

□ **Template – Troca de Aplicativo Padrão do Windows** □

Título: Troca de Aplicativo Padrão do Windows – [Usuário / Setor / Máquina]

Categoria: Software / Sistema Operacional > Configuração

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para alteração do aplicativo padrão do Windows utilizado para abrir determinados tipos de arquivos ou executar ações específicas no sistema operacional.

Tipo de Solicitação

- () Troca de aplicativo padrão para abertura de arquivos
- () Definição de aplicativo padrão inicial
- () Correção de aplicativo padrão incorreto
- () Padronização de aplicativo conforme política de TI
- () Ajuste após atualização do Windows
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Contabilidade]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop
- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Configuração Atual

Tipo de arquivo / função afetada:

- ☐ PDF
- ☐ Imagem (JPG, PNG, etc.)
- ☐ Vídeo
- ☐ Áudio
- ☐ Navegador padrão
- ☐ Cliente de e-mail
- ☐ Outro: [Especificar]

Aplicativo atualmente configurado como padrão: [Ex.: Microsoft Edge, Fotos do Windows, Media Player]

Configuração Solicitada

Aplicativo que deverá ser definido como padrão: [Ex.: Adobe Acrobat Reader, Google Chrome, VLC Media Player]

Escopo da alteração:

- ☐ Apenas para este tipo de arquivo
- ☐ Para todos os formatos relacionados
- ☐ Apenas para este usuário
- ☐ Para todos os usuários do equipamento (se permitido)

Necessita instalação prévia do aplicativo?

- ☐ Sim

- ☐ Não

Testes Obrigatórios Após a Troca

- ☐ Abrir arquivo para confirmar associação correta
- ☐ Validar que o aplicativo abre automaticamente
- ☐ Confirmar que o usuário consegue utilizar normalmente
- ☐ Verificar permissões do usuário
- ☐ Testar após reinicialização do sistema (se necessário)

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: dificuldade para abrir documentos, atraso em atendimento ao público, falha em fluxo de trabalho]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: alteração necessária para atender padrão institucional, usuário depende do aplicativo para atividades diárias, ajuste solicitado após atualização do Windows]

[Voltar para o sumário](#)

□ **Template – Erro de Relação de Confiança com o Domínio (Windows / Active Directory)** □

Título: Erro de Relação de Confiança com o Domínio – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Software > Sistema Operacional > Windows > Active Directory / Domínio

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento relacionada ao erro do Windows “Falha na relação de confiança entre esta estação de trabalho e o domínio”, impedindo o login do usuário com credenciais de domínio no equipamento.

Tipo de Solicitação

- () Falha ao efetuar login no domínio
- () Mensagem de erro de relação de confiança
- () Estação de trabalho fora de sincronia com o domínio
- () Reingresso do computador no domínio
- () Ajuste/validação de conta de computador no AD
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento:

- () Não consegue logar no domínio

- () Usuário local: [Nome do usuário local]

Equipamento:

- () Notebook
- () Desktop
- () Servidor

Sistema operacional:

- () Windows, [Versão]
- () Linux, [Versão]
- () Mac, [Versão]

Mensagem de Erro Exibida

- () “Falha na relação de confiança entre esta estação de trabalho e o domínio.”
- () “The trust relationship between this workstation and the primary domain failed.”
- () Outro: [Copiar mensagem exibida]

Quando o Erro Ocorre

- () Ao tentar logar no Windows com usuário de domínio
- () Após troca de senha do usuário
- () Após longo período sem conectar à rede corporativa
- () Após restauração de backup/snapshot
- () Após atualização do Windows
- () Outro: [Descrever]

Conectividade no Momento do Erro

- () Conectado à rede interna
- () Conectado via VPN
- () Sem conexão com a rede corporativa
- () Não informado

Ações Já Realizadas (se houver)

- () Tentativa de login com usuário local

- ☐ Reinício do equipamento
- ☐ Verificação de cabo/rede/VPN
- ☐ Ajuste de data e hora do sistema
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma ação realizada
- ☐ Outro: [Descrever]

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise e correção do erro de relação de confiança
- ☐ Reingresso do equipamento no domínio
- ☐ Reset da conta do computador no Active Directory
- ☐ Validação de DNS / comunicação com o DC
- ☐ Orientação ao usuário
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: Usuário impossibilitado de acessar sistemas corporativos, pastas de rede e e-mail]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações: [Informar urgência, prazo para resolução, impacto no atendimento ao público, dependência de sistemas institucionais e quaisquer informações relevantes para o suporte. Exemplo: Foi necessário remover o equipamento do domínio e realizar novo ingresso para restabelecimento da relação de confiança com o Active Directory.]

Voltar para o sumário

□ Template – Corrupção de Drivers (Windows) □

Título: Erro por Corrupção de Drivers – Windows – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Software > Sistema Operacional > Windows > Drivers

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento relacionada a falha, inconsistência ou corrupção de drivers no sistema operacional Windows, causando mau funcionamento de hardware, erros do sistema, telas azuis (BSOD), dispositivos não reconhecidos ou instabilidade geral do equipamento.

Tipo de Solicitação

- () Driver corrompido
- () Driver ausente ou incompatível
- () Erro após atualização do Windows
- () Erro após atualização de driver
- () Tela azul (BSOD) relacionada a driver
- () Dispositivo não reconhecido
- () Conflito entre drivers
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop
- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Versão]
- ☐ Linux, [Versão]
- ☐ Mac, [Versão]

Hardware / Dispositivo Afetado

- ☐ Vídeo (placa de vídeo)
- ☐ Rede (Ethernet / Wi-Fi)
- ☐ Áudio
- ☐ Impressora
- ☐ USB
- ☐ Chipset
- ☐ Bluetooth
- ☐ Outro: [Descrever]

Sintomas Apresentados

- ☐ Dispositivo não aparece no Gerenciador de Dispositivos
- ☐ Dispositivo aparece com erro (ícone amarelo)
- ☐ Mensagem de erro ao iniciar o Windows
- ☐ Tela azul (BSOD)
- ☐ Quedas de desempenho
- ☐ Travamentos ou reinicializações inesperadas
- ☐ Outro: [Descrever]

Mensagem de Erro / Código (se houver)

[Copiar exatamente a mensagem ou código exibido] Ex.: Código 10, Código 43, DRIVER_IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL

Quando o Problema Ocorre

- ☐ Ao iniciar o Windows
- ☐ Após atualização do Windows
- ☐ Após instalação/atualização de driver
- ☐ Após conexão de novo dispositivo
- ☐ De forma intermitente
- ☐ Outro: [Descrever]

Ações Já Realizadas (se houver)

- ☐ Reinício do equipamento
- ☐ Reinstalação do driver
- ☐ Atualização do driver via Windows Update
- ☐ Rollback (retorno) de driver
- ☐ Execução de verificação de erros (SFC / DISM)
- ☐ Uso de driver do fabricante
- ☐ Nenhuma ação realizada
- ☐ Outro: [Descrever]

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise e correção da corrupção de driver
- ☐ Reinstalação/atualização de drivers
- ☐ Ajuste de compatibilidade
- ☐ Validação de integridade do sistema
- ☐ Orientação ao usuário
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: equipamento sem acesso à rede, impossibilidade de uso do sistema, lentidão]

Prioridade percebida:

- () Baixa
- () Média
- () Alta
- () Crítica

Observações: [Urgência, prazo, impacto no atendimento ao público, dependência de sistemas, informações adicionais. Exemplo: Foi necessária a remoção completa do driver corrompido e reinstalação da versão homologada pelo fabricante.]

[Voltar para o sumário](#)

□ **Template – Erro de Data/Hora na BIOS (Check Date and Time – Windows/Hardware)** □

Título: Erro de Data/Hora na BIOS – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > BIOS / Firmware > Configuração de Sistema

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento relacionada a erro de data e hora no BIOS ou CMOS do equipamento, geralmente exibido como “Check Date and Time” no boot, impedindo o correto funcionamento do sistema operacional, inicialização de aplicações ou sincronização de horário em rede corporativa.

Tipo de solicitação

- () Erro “Check Date and Time” na inicialização
- () Data e hora incorretas no Windows mesmo após ajuste no BIOS
- () Bateria CMOS fraca ou descarregada
- () Sincronização de horário falha em domínio/AD
- () Atualização de BIOS/firmware necessária
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090, ThinkPad E14]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Ex.: XXXXXX]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Usuário logado no momento: [Usuário AD]

Equipamento:

- ☐ Notebook
- ☐ Desktop
- ☐ Servidor

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Mensagem de erro exibida:

- ☐ "Check Date and Time" no boot
- ☐ Data ou hora incorreta no Windows
- ☐ Mensagem de erro ao sincronizar horário em rede
- ☐ Outro: [Descrever]

Quando o erro ocorre:

- ☐ Ao iniciar o computador
- ☐ Após reinicialização ou desligamento
- ☐ Ao acessar aplicações sensíveis a data/hora (ex.: sistemas financeiros)
- ☐ Durante login em domínio/AD
- ☐ Outro: [Descrever]

Ações já realizadas (se houver)

- ☐ Ajuste manual da data e hora no BIOS
- ☐ Substituição da bateria CMOS
- ☐ Atualização do BIOS/firmware
- ☐ Sincronização com servidor NTP ou AD
- ☐ Contato prévio com TI / suporte
- ☐ Nenhuma ação realizada

Solicitação ao Suporte

- ☐ Análise e correção do erro de data/hora
- ☐ Substituição de bateria CMOS
- ☐ Ajuste ou atualização de BIOS/firmware
- ☐ Orientação para sincronização de horário em rede/AD
- ☐ Outro: [Descrever]

Observações adicionais: [Urgência, prazo, impacto no serviço, informações adicionais]

[Voltar para o Sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados às **Impressoras**

[Voltar para o sumário](#)



Template – Instalação de Impressora Multifuncional Preto e Branco / Colorida

Título: Instalação de Impressora Multifuncional Preto e Branco / Colorida – [Local / Usuário]

Categoria: Hardware > Impressora > Instalação

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para instalação e configuração de impressora (laser, jato de tinta ou multifuncional) para uso do usuário, setor ou unidade informada.

Tipo de Solicitação

- ☐ Instalação de nova impressora
- ☐ Reinstalação / troca de equipamento
- ☐ Configuração em rede
- ☐ Configuração local (USB)
- ☐ Compartilhamento de impressora
- ☐ Instalação de driver específico
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações da Impressora

Fabricante: [HP, Brother, Epson, Samsung, etc.]

Modelo: [Ex.: Brother DCP-L5652DN]

Tipo de Impressora:

- ☐ Laser
- ☐ Jato de Tinta
- ☐ Multifuncional

Coloração:

- ☐ Preto e Branco
- ☐ Colorida
- ☐ Outra: [Descreva]

Número de Série: [Se aplicável]**Número de Patrimônio:** [Se aplicável]**Nome da Impressora (Rede):** [Ex.: IMP-FIN-01]**Conectividade****Tipo de Conexão:**

- ☐ Servidor de Impressão
- ☐ Rede (TCP/IP)
- ☐ USB
- ☐ Wi-Fi

Endereço IP da impressora (se houver): [XXX.XXX.XXX.XXX]**Servidor de impressão (se aplicável):** [Nome do servidor / FQDN]**Nome da fila de impressão:** [Ex.: IMP-FIN-01]**Local de Instalação****Unidade / Filial:****Sala / Setor:****Ponto de rede disponível:**

- ☐ Sim
- ☐ Não

Situação Atual da Impressora

- ☐ Já instalada fisicamente
- ☐ Ainda não instalada fisicamente
- ☐ Substituição de impressora antiga
- ☐ Impressora compartilhada para múltiplos usuários

- () Ainda não instalada no computador do usuário solicitante

Testes obrigatórios após instalação

- () **Impressão de teste** – Impressão de página de teste do driver e documentos do usuário.
- () **Teste pelo sistema / aplicação** – Verificar impressão de arquivos específicos de ERP, Word, PDF ou outro sistema usado pelo usuário.
- () **Teste de digitalização / scanner** – Confirmar que a digitalização funciona localmente e, se aplicável, para rede ou e-mail.
- () **Teste de fax** (se aplicável) – Envio e recebimento de fax.
- () **Teste de cópia** – Conferir qualidade e funcionalidade de cópia frente e verso, se disponível.
- () **Teste de largura e alinhamento** – Conferir que a impressão não sai cortada ou desalinhada, especialmente em formatos especiais.
- () **Teste de corte** – Se houver alimentador automático ou guilhotina (mais comum em multifuncionais de escritório com funções de acabamento).
- () **Teste de conectividade e compartilhamento** – Verificar se a impressora está acessível por rede, USB, Wi-Fi e se a fila de impressão funciona.

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: setor sem impressão, documentos urgentes, atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- () Baixa
- () Média
- () Alta
- () Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: necessidade de driver específico, sistema operacional, urgência, horário preferencial para atendimento, usuários que precisam acesso à impressora, etc.]

[Voltar para o sumário](#)



Template – Instalação de Impressora Térmica



Título: Instalação de Impressora Térmica – [Unidade / Usuário / PDV]

Categoria: Hardware > Impressoras > Impressora Térmica

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para instalação, reinstalação ou configuração de impressora térmica utilizada para emissão de cupons, etiquetas ou códigos de barras, integrada a sistemas de PDV, ERP ou sistemas fiscais.

Tipo de Solicitação

- ☐ Instalação de nova impressora térmica
- ☐ Reinstalação / troca de equipamento
- ☐ Configuração em sistema específico (PDV / ERP)
- ☐ Compartilhamento da impressora
- ☐ Instalação ou atualização de driver
- ☐ Ajuste de porta, spooler ou comunicação
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Sector / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações da Impressora Térmica

Fabricante: [Bematech, Elgin, Epson, Zebra, Daruma, etc.]

Modelo: [Ex.: MP-4200 TH, TM-T20, ZD220]

Finalidade de uso:

- ☐ Cupom Fiscal / Não Fiscal
- ☐ Etiqueta
- ☐ Código de Barras

Tecnologia de impressão:

- ☐ Térmica Direta
- ☐ Transferência Térmica

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Conectividade

Tipo de Conexão:

- ☐ USB
- ☐ Rede (TCP/IP – cabo de rede)
- ☐ Servidor de Impressão
- ☐ Serial (COM)
- ☐ Paralela (LPT)
- ☐ Wi-Fi

Endereço IP (se aplicável): [XXX.XXX.XXX.XXX]

Porta utilizada: [USB / COMx / LPTx / TCP/IP]

Servidor de impressão (se aplicável): [Nome do servidor / fila]

Ambiente de Instalação

Equipamento onde será instalada:

- ☐ Desktop
- ☐ Notebook
- ☐ PDV
- ☐ Terminal Thin Client

Sistema Operacional:

- ☐ Windows, [Descrever]
- ☐ Linux, [Descrever]
- ☐ MacOS, [Descrever]
- ☐ Outros: [Descrever]

Sistema / Aplicação integrada: [PDV, ERP, Sistema Fiscal]

Configurações Específicas da Impressora

Tipo de papel / aplicação:

- ☐ Cupom
- ☐ Etiqueta contínua
- ☐ Etiqueta com gap
- ☐ Etiqueta com marca preta (Black Mark)

Dimensões do papel / etiqueta (obrigatório):

Largura do papel:

- ☐ 57 / 58 mm (*cupom compacto*)
- ☐ 80 mm (*cupom padrão PDV / fiscal*)
- ☐ 90 mm (*modelos específicos*)
- ☐ Outro: _____ mm

Altura / comprimento do papel ou etiqueta:

- ☐ Contínuo
- ☐ Definido pela etiqueta: _____ mm

Resolução de impressão

- ☐ 203 DPI (*padrão*)
- ☐ 300 DPI
- ☐ Outra: _____ DPI

Velocidade de impressão

- ☐ Padrão do fabricante
- ☐ Reduzida (melhor qualidade)

Corte de papel

- ☐ Automático
- ☐ Parcial
- ☐ Manual
- ☐ Não aplicável

Orientação da impressão

- ☐ Normal
- ☐ Invertida (180°)

Emulação / Linguagem da impressora

- ☐ ESC/POS
- ☐ ZPL
- ☐ EPL
- ☐ CPCL
- ☐ Outro: [Descrever]

Codificação de caracteres

- ☐ Padrão do sistema
- ☐ UTF-8
- ☐ ANSI
- ☐ ABNT / PT-BR

Testes obrigatórios após instalação

- ☐ Página de teste do driver
- ☐ Teste pelo sistema (PDV / ERP)
- ☐ Teste de largura e alinhamento
- ☐ Teste de corte

Situação Atual do Equipamento

- ☐ Impressora já instalada fisicamente
- ☐ Equipamento novo (ainda em caixa)
- ☐ Substituição de impressora antiga
- ☐ Impressora compartilhada entre PDVs

Impacto / Prioridade

- **Impacto no trabalho:** [Ex.: PDV parado, impossibilidade de emitir cupom ou etiqueta]

- **Prioridade percebida:**

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: necessidade de homologação fiscal, testes com SAT/ECF/NFC-e, janela de atendimento fora do horário comercial, particularidades do sistema, etc.]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Manutenção de Impressora Multifuncional Preto e Branco / Colorida

Título: Manutenção de Impressora Multifuncional – [Local / Usuário]

Categoria: Hardware > Impressora > Manutenção / Problema

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para manutenção, reparo ou solução de problemas em impressora multifuncional (laser, jato de tinta ou multifuncional), incluindo questões físicas, de impressão, conectividade ou software.

Tipo de Solicitação

- ☐ Manutenção corretiva
- ☐ Limpeza / manutenção preventiva
- ☐ Troca de peça / consumível
- ☐ Atualização de driver / firmware
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Sector / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações da Impressora

Fabricante: [HP, Brother, Epson, Samsung, etc.]

Modelo: [Ex.: Brother DCP-L5652DN]

Tipo de Impressora:

- ☐ Laser
- ☐ Jato de Tinta
- ☐ Multifuncional

Coloração:

- ☐ Preto e Branco

- ☐ Colorida
- ☐ Outra: [Descreva]

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Nome da Impressora (Rede): [Ex.: IMP-FIN-01]

Conectividade

Tipo de Conexão:

- ☐ Servidor de Impressão
- ☐ Rede (TCP/IP)
- ☐ USB
- ☐ Wi-Fi

Endereço IP da impressora (se houver): [XXX.XXX.XXX.XXX]

Servidor de impressão (se aplicável): [Nome do servidor / FQDN]

Nome da fila de impressão: [Ex.: IMP-FIN-01]

Checklist de Problemas / Erros Comuns

- ☐ Falta de papel
- ☐ Papel atolado / enroscado
- ☐ Cartucho / toner vazio ou com pouco toner
- ☐ Cartucho / toner não reconhecido
- ☐ Problemas de impressão (manchas, borrões, linhas)
- ☐ Impressora offline ou não detectada
- ☐ Problemas de conexão de rede / fila de impressão
- ☐ Travamento de scanner / copiadora
- ☐ Erro de hardware (luzes piscando / código de erro)
- ☐ Falha de digitalização / envio por e-mail
- ☐ Impressão muito lenta
- ☐ Impressora faz ruídos anormais
- ☐ Falha na impressão frente e verso

- ☐ Falha na alimentação automática de documentos (ADF)
- ☐ Problemas de driver ou configuração no computador

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: setor sem impressão, documentos urgentes, atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: Horário preferencial para atendimento, peças de reposição disponíveis, usuários que precisam acessar a impressora, histórico de problemas recorrentes, particularidades do sistema de impressão, etc.]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Manutenção de Impressora Térmica

Título: Manutenção de Impressora Térmica – [Unidade / Usuário / PDV]

Categoria: Hardware > Impressoras > Manutenção / Problema

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para manutenção, reparo ou solução de problemas em impressora térmica, utilizada para emissão de cupons, etiquetas ou códigos de barras, integrada a sistemas de PDV, ERP ou sistemas fiscais.

Tipo de Solicitação

- ☐ Manutenção corretiva
- ☐ Limpeza / manutenção preventiva
- ☐ Troca de peça / consumível
- ☐ Atualização de driver / firmware
- ☐ Ajuste de porta, spooler ou comunicação
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex: RH, Financeiro, Secretaria]

Localização: [Filial / Unidade / Escritório]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações da Impressora Térmica

Fabricante: [Bematech, Elgin, Epson, Zebra, Daruma, etc.]

Modelo: [Ex.: MP-4200 TH, TM-T20, ZD220]

Finalidade de uso:

- ☐ Cupom Fiscal / Não Fiscal
- ☐ Etiqueta
- ☐ Código de Barras

Tecnologia de impressão:

- ☐ Térmica Direta

- ☐ Transferência Térmica

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Conectividade

Tipo de Conexão:

- ☐ USB
- ☐ Rede (TCP/IP – cabo de rede)
- ☐ Servidor de Impressão
- ☐ Serial (COM)
- ☐ Paralela (LPT)
- ☐ Wi-Fi

Endereço IP (se aplicável): [XXX.XXX.XXX.XXX]

Porta utilizada: [USB / COMx / LPTx / TCP/IP]

Servidor de impressão (se aplicável): [Nome do servidor / fila]

Checklist de Problemas / Erros Comuns

- ☐ Falta de papel / bobina vazia
- ☐ Papel atolado / enroscado
- ☐ Impressão falha ou apagada
- ☐ Impressora offline ou não detectada pelo sistema
- ☐ Problemas de comunicação com PDV / ERP
- ☐ Driver não reconhecido ou incompatível
- ☐ Impressão lenta ou com falhas de alinhamento
- ☐ Ruídos estranhos ou falha mecânica
- ☐ Corte automático do papel não funciona
- ☐ Problemas com sensores de papel ou tampa aberta
- ☐ Problemas de largura / tamanho incorreto de impressão
- ☐ Código de barras ilegível
- ☐ Falha na impressão frente e verso (se aplicável)

- () Configuração de porta ou spooler incorreta

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: PDV parado, impossibilidade de emitir cupom ou etiqueta]

Prioridade percebida:

- () Baixa
- () Média
- () Alta
- () Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: Necessidade de homologação fiscal, testes com SAT/ECF/NFC-e, janela de atendimento fora do horário comercial, particularidades do sistema, histórico de problemas recorrentes, usuários que precisam acessar a impressora, etc.]

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados ao Flowdocs

[Voltar para o sumário](#)

Template – Atualização de E-mail Cadastral (Pessoa Física / Jurídica)

Título: Gestão Cadastral – Atualização / Correção de E-mail – [Nome da Pessoa / Razão Social]

Categoria: Cadastro > Atualização de Dados > E-mail

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para atualização ou correção do endereço de e-mail cadastrado no sistema, referente a pessoa física ou jurídica, com o objetivo de garantir o correto recebimento de comunicações, notificações e serviços institucionais.

Tipo de Solicitação

- () Correção de e-mail cadastrado incorretamente
- () Alteração de e-mail por solicitação do usuário
- () Inclusão de e-mail ausente no cadastro
- () Atualização de e-mail institucional
- () Atualização de e-mail pessoal
- () Outro: [Descrever]

Tipo de Cadastro

- () Pessoa Física
- () Pessoa Jurídica

Informações do Titular do Cadastro

Para Pessoa Física:

- **Nome completo:** [Nome do cidadão/servidor]
- **Secretaria / Órgão (se aplicável):** [Nome]
- **Setor / Departamento (se aplicável):** [Nome]

Para Pessoa Jurídica:

- **Razão Social:** [Nome da empresa]
- **CNPJ:** [XX.XXX.XXX/0001-XX]
- **Nome do representante legal:** [Nome completo]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema afetado:

- ☐ Sistema interno / ERP
- ☐ Portal do cidadão
- ☐ Sistema de protocolos
- ☐ Outro: [Descrever]

Dados do E-mail

E-mail cadastrado atualmente: [exemplo@dominio.com]

E-mail correto / atualizado: [exemplo.correto@dominio.com]

Motivo da alteração:

- ☐ E-mail digitado incorretamente no cadastro
- ☐ Alteração solicitada pelo titular
- ☐ E-mail desativado/inexistente
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto Identificado

- ☐ Não recebimento de notificações
- ☐ Não recebimento de protocolos / comunicados
- ☐ Dificuldade de acesso a serviços
- ☐ Outro: [Descrever]

Procedimentos Autorizados / Realizados

- ☐ Atualização do e-mail no cadastro
- ☐ Validação do novo e-mail informado
- ☐ Confirmação com o titular do cadastro
- ☐ Registro da alteração para fins de auditoria
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no atendimento ou atividades: [Descrição]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Descrever o erro identificado, a correção realizada, data/hora da alteração e responsável.]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Atualização de Estrutura Administrativa (Pessoa Física / Jurídica)

Título: Gestão Cadastral – Atualização / Correção de Estrutura Administrativa – [Nome da Pessoa / Razão Social]

Categoria: Cadastro > Atualização de Dados > Estrutura Administrativa

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para atualização ou correção da estrutura administrativa cadastrada no sistema, referente a pessoa física ou jurídica, com o objetivo de manter informações precisas sobre vinculações, cargos, departamentos ou órgãos institucionais.

Tipo de Solicitação

- () Correção de estrutura cadastrada incorretamente
- () Alteração de estrutura por solicitação do usuário
- () Inclusão de vínculo ausente no cadastro
- () Atualização de cargo / função
- () Atualização de setor / departamento / órgão
- () Outro: [Descrever]

Tipo de Cadastro

- () Pessoa Física
- () Pessoa Jurídica

Informações do Titular do Cadastro

Para Pessoa Física:

- Nome completo: [Nome do cidadão/servidor]
- Secretaria / Órgão (atual): [Nome]
- Setor / Departamento (atual): [Nome]
- Cargo / Função (atual): [Descrição]

Para Pessoa Jurídica:

- Razão Social: [Nome da empresa]
- CNPJ: [XX.XXX.XXX/0001-XX]
- Nome do representante legal: [Nome completo]

- Unidade / Departamento vinculado (atual): [Descrição]

Informações do Sistema / Serviço

Sistema afetado:

- ☐ Sistema interno / ERP
- ☐ Portal do cidadão
- ☐ Sistema de protocolos
- ☐ Outro: [Descrever]

Dados da Estrutura Administrativa

Estrutura atual: [Descrição detalhada da secretaria, setor, cargo ou função]

Estrutura correta / atualizada: [Descrição detalhada da secretaria, setor, cargo ou função]

Motivo da alteração:

- ☐ Cadastro incorreto
- ☐ Alteração solicitada pelo titular
- ☐ Reestruturação administrativa
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto Identificado

- ☐ Dados desatualizados afetando relatórios / consultas
- ☐ Dificuldade de gestão de vínculos e permissões
- ☐ Problemas em acesso a sistemas ou serviços
- ☐ Outro: [Descrever]

Procedimentos Autorizados / Realizados

- ☐ Atualização da estrutura no cadastro
- ☐ Validação da alteração com o titular / responsável
- ☐ Registro da alteração para fins de auditoria
- ☐ Comunicação interna sobre a mudança
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no atendimento ou atividades: [Descrição]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Descrever detalhes da alteração, erros identificados, data/hora da atualização e responsável]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Gestão de Usuário em Estrutura Administrativa

Título: Gestão Cadastral – Inclusão / Alteração / Remoção de Usuário – [Nome do Usuário / Pessoa Física / Jurídica]

Categoria: Cadastro > Estrutura Administrativa > Gestão de Usuários

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para inclusão, alteração ou remoção de usuário em estruturas administrativas específicas, garantindo o correto vínculo do usuário a secretarias, departamentos, cargos ou funções institucionais.

Tipo de Solicitação

- () Inclusão de usuário em estrutura administrativa
- () Alteração de vínculo de usuário
- () Remoção de usuário de estrutura administrativa
- () Alteração de cargo / função do usuário
- () Outro: [Descrever]

Tipo de Cadastro

- () Pessoa Física
- () Pessoa Física (Usuário Interno)
- () Pessoa Jurídica

Informações do Usuário

Para Pessoa Física:

- Nome completo: [Nome do cidadão/servidor]
- CPF: [XXX.XXX.XXX-XX]
- Cargo / Função atual (se houver): [Descrição]
- Setor / Departamento atual (se houver): [Descrição]

Para Pessoa Jurídica:

- Razão Social: [Nome da empresa]
- CNPJ: [XX.XXX.XXX/0001-XX]
- Nome do representante legal: [Nome completo]
- Unidade / Departamento atual (se houver): [Descrição]

Estrutura Administrativa

Estrutura alvo (secretaria, órgão, setor ou departamento): [Descrição detalhada]

Cargo / Função na estrutura: [Descrição]

Tipo de vínculo:

- ☐ Permanente
- ☐ Temporário
- ☐ Outro: [Descrever]

Motivo da Alteração

- ☐ Inclusão de usuário recém-contratado ou transferido
- ☐ Alteração de vinculação / função por movimentação interna
- ☐ Remoção de usuário por desligamento ou transferência
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto Identificado

- ☐ Acesso a sistemas e permissões necessárias
- ☐ Participação em processos internos / protocolos
- ☐ Relatórios ou consultas administrativas afetadas
- ☐ Outro: [Descrever]

Procedimentos Autorizados / Realizados

- ☐ Inclusão / alteração / remoção da estrutura no cadastro
- ☐ Validação da alteração com o titular / responsável
- ☐ Registro da alteração para fins de auditoria
- ☐ Comunicação interna sobre a mudança
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no atendimento ou atividades: [Descrição]

Prioridade:

- ☐ Baixa

- () Média
- () Alta
- () Crítica

Observações Técnicas: [Descrever detalhes da alteração, erros identificados, data/hora da atualização e responsável]

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados aos Nobreaks

[Voltar para o sumário](#)

Template – Instalação de Nobreak

Título: Instalação de Nobreak – [Local / Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Energia > Nobreak > Instalação

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para instalação e configuração de nobreak destinado à proteção elétrica de equipamentos do usuário, setor ou unidade informada.

Tipo de Solicitação

- ☐ Instalação de novo
- ☐ Reinstalação de nobreak
- ☐ Instalação em novo ponto elétrico
- ☐ Configuração de proteção elétrica
- ☐ Testes de funcionamento e autonomia
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Nobreak

Fabricante: [APC, TS Shara, SMS, Intelbras, etc.]

Modelo: [Ex.: APC Back-UPS 700VA]

Capacidade:

- ☐ 600VA

- ☐ 700VA
- ☐ 1000VA
- ☐ 1500VA
- ☐ Outro: [Especificar]

Tipo de Onda de Saída:

- ☐ Senoidal aproximada
- ☐ Senoidal pura
- ☐ Outro: [Descrever]

Número de tomadas disponíveis: [Ex.: 4, 6, 8]

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Bateria inclusa:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Equipamentos que serão conectados ao Nobreak

- ☐ Computador – Quantidade: []
- ☐ Monitor – Quantidade: []
- ☐ Impressora – Quantidade: []
- ☐ Switch / Roteador – Quantidade: []
- ☐ Servidor – Quantidade: []
- ☐ Outro: [Especificar] – Quantidade: []

Uso de T / Extensão:

- ☐ Não
- ☐ Sim, Quantidade: []

Quantidade total de equipamentos alimentados pelo nobreak (*incluindo os ligados via T / extensão*): [Número]

Carga aproximada estimada (baseada na capacidade nominal do nobreak: [Quantidade de VA]):

- ☐ Baixa – até 30% da capacidade nominal

- ☐ Média – entre 31% e 70% da capacidade nominal
- ☐ Alta – acima de 70% da capacidade nominal
- ☐ Não informado – quando não há informação suficiente ou precisa de verificação técnica

Local de Instalação

Unidade / Filial:

Sala / Setor:

Ponto elétrico disponível:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Aterramento verificado no local:

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não verificado

Situação Atual

- ☐ Nobreak novo ainda não instalado
- ☐ Nobreak já instalado fisicamente, falta configuração
- ☐ Primeira instalação no local
- ☐ Realocação de nobreak dentro do setor

Testes obrigatórios após instalação

- ☐ Teste de funcionamento – Ligar/desligar e verificação de LEDs/alertas
- ☐ Teste de carga – Verificar equipamentos conectados
- ☐ Teste de autonomia – Simulação de queda de energia
- ☐ Teste de estabilidade elétrica
- ☐ Orientação ao usuário sobre uso correto do nobreak

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: equipamentos críticos, atendimento ao público, sistema essencial]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Adicionais: [Ex.: ambiente crítico, necessidade de autonomia mínima, restrição de horário para atendimento, nobreak destinado a sistema essencial, etc.]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Troca de Nobreak

Título: Troca de Nobreak – [Local / Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Energia > Nobreak > Substituição

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para substituição de nobreak antigo por novo, garantindo proteção elétrica dos equipamentos do usuário, setor ou unidade informada.

Tipo de Solicitação

- ☐ Substituição de nobreak por defeito
- ☐ Reinstalação de nobreak
- ☐ Upgrade / troca por maior capacidade
- ☐ Troca por modelo com melhor onda de saída
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Nobreak Antigo

Fabricante: [APC, TS Shara, SMS, Intelbras, etc.]

Modelo: [Ex.: APC Back-UPS 700VA]

Capacidade:

- ☐ 600VA
- ☐ 700VA

- ☐ 1000VA
- ☐ 1500VA
- ☐ Outro: [Especificar]

Tipo de Onda de Saída:

- ☐ Senoidal aproximada
- ☐ Senoidal pura
- ☐ Outro: [Descrever]

Número de tomadas disponíveis: [Ex.: 4, 6, 8]

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Condições do equipamento: [Ex.: não liga, não mantém carga, bateria viciada, defeito interno]

Informações do Nobreak Novo

Fabricante: [APC, TS Shara, SMS, Intelbras, etc.]

Modelo: [Ex.: APC Back-UPS 700VA]

Capacidade:

- ☐ 600VA
- ☐ 700VA
- ☐ 1000VA
- ☐ 1500VA
- ☐ Outro: [Especificar]

Tipo de Onda de Saída:

- ☐ Senoidal aproximada
- ☐ Senoidal pura
- ☐ Outro: [Descrever]

Número de tomadas disponíveis: [Ex.: 4, 6, 8]

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Bateria inclusa:

- ☐ Sim

- ☐ Não
- ☐ Substituir bateria antiga

Equipamentos que serão conectados ao Nobreak Novo

- ☐ Computador – Quantidade: []
- ☐ Monitor – Quantidade: []
- ☐ Impressora – Quantidade: []
- ☐ Switch / Roteador – Quantidade: []
- ☐ Servidor – Quantidade: []
- ☐ Outro: [Especificar] – Quantidade: []

Uso de T / Extensão:

- ☐ Não
- ☐ Sim, Quantidade: []

Quantidade total de equipamentos alimentados pelo nobreak (*incluindo os ligados via T / extensão*): [Número]

Carga aproximada estimada (baseada na capacidade nominal do nobreak: [Quantidade de VA]):

- ☐ Baixa – até 30% da capacidade nominal
- ☐ Média – entre 31% e 70% da capacidade nominal
- ☐ Alta – acima de 70% da capacidade nominal
- ☐ Não informado – quando não há informação suficiente ou precisa de verificação técnica

Local de Instalação

Unidade / Filial:

Sala / Setor:

Ponto elétrico disponível:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Aterramento verificado no local:

- ☐ Sim

- ☐ Não
- ☐ Não verificado

Situação Atual / Observações da Troca

- ☐ Nobreak antigo funcionando parcialmente
- ☐ Nobreak antigo com defeito total
- ☐ Upgrade de capacidade / onda de saída
- ☐ Realocação do novo nobreak no setor

Observações adicionais: [Ex.: urgência, ambiente crítico, manutenção de equipamentos conectados]

Testes obrigatórios após troca

- ☐ Teste de funcionamento do novo nobreak
- ☐ Teste de carga – verificação dos equipamentos conectados
- ☐ Teste de autonomia – simulação de queda de energia
- ☐ Teste de estabilidade elétrica
- ☐ Orientação ao usuário sobre uso correto do novo nobreak

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: setor sem energia, sistema crítico, atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

[Voltar para o sumário](#)

Template – Troca de Acessórios do Nobreak

Título: Troca de Acessórios do Nobreak – [Local / Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Energia > Nobreak > Manutenção / Acessórios

Descrição (Modelo): Solicitação de substituição de acessórios do nobreak para manutenção preventiva ou corretiva, garantindo proteção elétrica dos equipamentos conectados.

Tipo de Solicitação

- ☐ Troca de bateria
- ☐ Troca de cabo de alimentação / extensão
- ☐ Troca de filtro interno
- ☐ Troca de placa ou componente interno
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Nobreak

Fabricante: [APC, TS Shara, SMS, Intelbras, etc.]

Modelo: [Ex.: APC Back-UPS 700VA]

Capacidade:

- ☐ 600VA
- ☐ 700VA

- ☐ 1000VA
- ☐ 1500VA
- ☐ Outro: [Especificar]

Tipo de Onda de Saída:

- ☐ Senoidal aproximada
- ☐ Senoidal pura
- ☐ Outro: [Descrever]

Número de tomadas disponíveis: [Ex.: 4, 6, 8]

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Condições do equipamento: [Ex.: bateria viciada, cabo danificado, alertas de sistema, falha interna]

Acessório a ser substituído

Tipo de acessório:

- ☐ Bateria
- ☐ Cabo
- ☐ Filtro
- ☐ Placa
- ☐ Outro:

Descrição / Modelo do acessório antigo: [Ex.: Bateria selada 12V 7Ah]

Observações sobre o acessório antigo: [Ex.: vazamento, desgaste, defeito]

Acessório novo: [Ex.: mesma especificação, upgrade]

Local de Instalação

Unidade / Filial:

Sala / Setor:

Ponto elétrico disponível:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Aterramento verificado no local:

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não verificado

Testes obrigatórios após troca

- ☐ Teste de funcionamento do periférico substituído
- ☐ Teste de carga – verificação dos equipamentos conectados
- ☐ Teste de autonomia – simulação de queda de energia (se aplicável)
- ☐ Teste de estabilidade elétrica
- ☐ Orientação ao usuário sobre uso correto do novo nobreak

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: setor sem energia, sistema crítico, atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Voltar para o sumário

Template – Manutenção Preventiva de Nobreak

Título: Manutenção Preventiva de Nobreak – [Local / Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Energia > Nobreak > Manutenção Preventiva

Descrição (Modelo): Solicitação de manutenção preventiva em nobreak, com o objetivo de verificar condições gerais do equipamento, estado das baterias, cabos e funcionamento elétrico, prevenindo falhas e garantindo a proteção contínua dos equipamentos conectados.

Tipo de Solicitação

- ☐ Manutenção preventiva periódica
- ☐ Revisão preventiva antes de falha
- ☐ Verificação após tempo prolongado de uso
- ☐ Manutenção preventiva em ambiente crítico
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Nobreak

Fabricante: [APC, TS Shara, SMS, Intelbras, etc.]

Modelo: [Ex.: APC Back-UPS 700VA]

Capacidade:

- ☐ 600VA
- ☐ 700VA

- ☐ 1000VA
- ☐ 1500VA
- ☐ Outro: [Especificar]

Tipo de Onda de Saída:

- ☐ Senoidal aproximada
- ☐ Senoidal pura
- ☐ Outro: [Descrever]

Número de tomadas disponíveis: [Ex.: 4, 6, 8]

Número de Série: [Se aplicável]

Número de Patrimônio: [Se aplicável]

Tempo estimado de uso do nobreak: [Ex.: 1 ano, 3 anos, desconhecido]

Itens a serem verificados na Manutenção Preventiva

- ☐ Estado físico do nobreak (carcaça, ventilação, ruídos)
- ☐ Estado do cabo de alimentação
- ☐ Condições das tomadas do nobreak
- ☐ Verificação da bateria (carga, desgaste, vazamento)
- ☐ Funcionamento dos LEDs / alertas sonoros
- ☐ Teste de autonomia
- ☐ Teste de carga com os equipamentos conectados
- ☐ Verificação de aterramento do ponto elétrico
- ☐ Atualização de firmware (se aplicável)

Equipamentos que serão conectados ao Nobreak Novo

- ☐ Computador – Quantidade: []
- ☐ Monitor – Quantidade: []
- ☐ Impressora – Quantidade: []
- ☐ Switch / Roteador – Quantidade: []
- ☐ Servidor – Quantidade: []
- ☐ Outro: [Especificar] – Quantidade: []

Uso de T / Extensão:

- ☐ Não
- ☐ Sim, Quantidade: []

Quantidade total de equipamentos alimentados pelo nobreak (*incluindo os ligados via T / extensão*): [Número]

Condição Atual Identificada (após verificação)

- ☐ Nobreak em condições normais de funcionamento
- ☐ Bateria com desgaste inicial
- ☐ Bateria próxima do fim da vida útil
- ☐ Cabo ou acessório com desgaste
- ☐ Necessidade de manutenção corretiva
- ☐ Recomendação de troca de nobreak

Observações técnicas: [Campo livre para detalhamento]

Local de Instalação

Unidade / Filial:

Sala / Setor:

Ponto elétrico disponível:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Aterramento verificado no local:

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não verificado

Testes obrigatórios após troca

- ☐ Teste de carga – verificação dos equipamentos conectados
- ☐ Teste de autonomia – simulação de queda de energia (se aplicável)
- ☐ Teste de estabilidade elétrica
- ☐ Orientação ao usuário sobre uso correto do nobreak

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: setor sem energia, sistema crítico, atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados à Computadores

[Voltar para o sumário](#)

Template – Instalação de Computador

Título: Instalação de Computador – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Equipamentos > Instalação de Computador

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para instalação e configuração de novo computador (desktop ou notebook), destinado ao uso de usuário ou setor específico, incluindo preparação do equipamento, configuração do sistema operacional, ingresso no domínio, instalação de softwares e ajustes necessários para início das atividades.

Tipo de Solicitação

- () Instalação de computador novo
- () Instalação de computador remanejado
- () Primeiro equipamento do usuário
- () Substituição de equipamento obsoleto (sem migração)
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 3090, ThinkCentre M720]

Número de série: [Serial do equipamento]

Patrimônio: [Número de patrimônio]

Hostname (Nome do computador): [Ex.: WALGUMACOISA01]

Tipo de equipamento:

- ☐ Desktop
- ☐ Notebook
- ☐ Outro: [Descrever]

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Versão / Edição]
- ☐ Linux, [Versão]
- ☐ Outro: [Descrever]

Especificações:

- Processador: [Ex.: Intel i5 10ª geração]
- Memória RAM: [Ex.: 16 GB]
- Armazenamento: [Ex.: SSD 480 GB]
- Outros: [Placa de vídeo, monitor adicional, periféricos]

Configurações Necessárias

- ☐ Ingresso no domínio / AD
- ☐ Criação ou vínculo de usuário no computador
- ☐ Instalação de softwares padrão
- ☐ Instalação de softwares específicos do setor
- ☐ Configuração de impressoras
- ☐ Mapeamento de pastas de rede
- ☐ Configuração de e-mail corporativo

- ☐ Configuração de VPN
- ☐ Outro: [Descrever]

Migração de Dados

- ☐ Não se aplica
- ☐ Migração de documentos
- ☐ Migração completa de perfil / Origem dos dados: [Ex.: computador antigo, servidor, OneDrive]

Acesso Necessário

- ☐ Senha de administrador
- ☐ Credenciais do usuário
- ☐ Não requer acesso adicional

Impacto no trabalho: [Ex.: novo colaborador sem equipamento, início de setor, atendimento ao público]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações: [Datas, horários, urgência, dependência de outros setores, instruções específicas]

Voltar para o sumário

Template – Troca de Computador

Título: Troca de Computador – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Equipamentos > Troca / Substituição de Computador

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para substituição de computador utilizado por usuário ou setor, motivada por defeito, obsolescência, baixo desempenho ou padronização de parque tecnológico, podendo incluir migração de dados e reconfiguração do ambiente de trabalho.

Tipo de Solicitação

- () Troca por defeito técnico
- () Troca por baixo desempenho
- () Troca por obsolescência
- () Padronização de equipamentos
- () Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Educação]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro]

Localização: [Unidade / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Equipamento Atual (Antigo)

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Modelo do equipamento antigo]

Número de série: [Serial]

Patrimônio: [Número do patrimônio]

Hostname: [Nome do computador antigo]

Condição do equipamento:

- ☐ Defeito físico
- ☐ Lento / baixo desempenho
- ☐ Travamentos frequentes
- ☐ Incompatível com softwares atuais
- ☐ Outro: [Descrever]

Novo Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Modelo do novo equipamento]

Número de série: [Serial]

Patrimônio: [Número do patrimônio novo] **Hostname:** [Nome do computador novo]

Tipo:

- ☐ Desktop
- ☐ Notebook

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Versão / Edição]
- ☐ Outro: [Descrever]

Especificações:

- Processador: [Ex.: Intel i5 10ª geração]
- Memória RAM: [Ex.: 16 GB]

- Armazenamento: [Ex.: SSD 480 GB]
- Outros: [Monitor, periféricos]

Migração de Dados

- ☐ Não necessária
- ☐ Migração parcial (documentos)
- ☐ Migração completa de perfil
- ☐ Migração de softwares específicos

Configurações Necessárias

- ☐ Ingresso no domínio / AD
- ☐ Instalação de softwares padrão
- ☐ Configuração de impressoras
- ☐ Mapeamento de pastas
- ☐ Configuração de e-mail
- ☐ Outro: [Descrever]

Destino do Equipamento Antigo

- ☐ Recolhimento para TI
- ☐ Envio para manutenção
- ☐ Baixa patrimonial
- ☐ Remanejamento para outro setor

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário sem equipamento funcional, atraso em atividades]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações: [Informações adicionais, prazos, janelas de atendimento, impacto no atendimento ao público]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Manutenção de Computador (Corretiva / Preventiva / Reativa)

Título: Manutenção de Computador – [Tipo de Manutenção] – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Equipamentos > Manutenção de Computador

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para manutenção de computador, abrangendo ações corretivas, preventivas ou reativas, com o objetivo de restaurar, preservar ou melhorar o funcionamento do equipamento, garantindo desempenho, estabilidade, segurança e continuidade das atividades do usuário ou setor.

Tipo de Manutenção

- () Corretiva (falha ou defeito identificado)
- () Preventiva (manutenção programada)
- () Reativa (resposta a incidente inesperado)
- () Preditiva (análise para evitar falhas futuras)
- () Outro: [Descrever]

Natureza do Atendimento

- () Hardware
- () Software
- () Sistema Operacional
- () Rede
- () Segurança
- () Mista (Hardware + Software)

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Saúde]

Setor / Departamento: [Ex.: RH, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Telefone / Ramal / WhatsApp corporativo]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 7090 / ThinkPad E14]

Número de série: [Serial]

Patrimônio: [Número do patrimônio]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Tipo de equipamento:

- ☐ Desktop
- ☐ Notebook
- ☐ All-in-One
- ☐ Servidor
- ☐ Outro: [Descrever]

Sistema operacional:

- ☐ Windows, [Versão / Edição]
- ☐ Linux, [Versão]
- ☐ MacOS, [Versão]

Tempo de uso do equipamento: [Ex.: 3 anos]

Garantia:

- ☐ Em garantia
- ☐ Fora de garantia
- ☐ Desconhecida

Motivo da Solicitação

- ☐ Lentidão excessiva
- ☐ Travamentos / congelamentos
- ☐ Não liga / não inicializa
- ☐ Reinicializações inesperadas
- ☐ Erros do sistema
- ☐ Tela azul (BSOD)

- () Superaquecimento
- () Ruídos anormais
- () Falha de inicialização
- () Infecção por malware
- () Atualizações pendentes
- () Manutenção programada
- () Outro: [Descrever]

Sintomas Observados

[Descrição detalhada do comportamento do equipamento, mensagens de erro, quando ocorre, frequência e impacto]

Quando o Problema Ocorre

- () Ao ligar o equipamento
- () Durante o uso
- () Após atualização de sistema
- () Após queda de energia
- () Intermitente
- () Sempre
- () Outro: [Descrever]

Diagnóstico Inicial (se houver)

- () Problema de hardware
- () Problema de software
- () Sistema operacional corrompido
- () Falha de armazenamento (SSD / HDD)
- () Falha de memória RAM
- () Falha de drivers
- () Problema de rede
- () Ainda não diagnosticado

Ações Já Realizadas (se houver)

- ☐ Reinício do equipamento
- ☐ Limpeza lógica (arquivos temporários)
- ☐ Limpeza física
- ☐ Atualização do sistema
- ☐ Verificação de vírus/malware
- ☐ Testes de hardware
- ☐ Execução de SFC / DISM
- ☐ Nenhuma ação realizada
- ☐ Outro: [Descrever]

Procedimentos Autorizados

- ☐ Abertura do equipamento
- ☐ Limpeza interna
- ☐ Substituição de peças
- ☐ Formatação / reinstalação do sistema
- ☐ Atualização de BIOS / Firmware
- ☐ Backup de dados
- ☐ Restauração de dados
- ☐ Outro: [Descrever]

Backup e Dados

Backup necessário:

- ☐ Sim
- ☐ Não

Dados críticos:

- ☐ Documentos
- ☐ Sistemas
- ☐ E-mails
- ☐ Outro: [Descrever]

Local do backup: [Servidor / HD externo / Nuvem]

Peças Envolvidas (se aplicável)

- ☐ HD / SSD
- ☐ Memória RAM
- ☐ Fonte
- ☐ Placa-mãe
- ☐ Cooler / Ventoinha
- ☐ Teclado
- ☐ Mouse
- ☐ Outro: [Descrever]

Origem da peça:

- ☐ Estoque
- ☐ Compra
- ☐ Garantia
- ☐ Fornecedor externo

Testes Realizados Após Manutenção

- ☐ Inicialização do sistema
- ☐ Teste de desempenho
- ☐ Teste de estabilidade
- ☐ Teste de rede
- ☐ Teste de periféricos
- ☐ Teste de temperatura
- ☐ Outro: [Descrever]

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário impossibilitado de trabalhar, atendimento ao público interrompido]

Prioridade:

- ☐ Baixa

- () Média
- () Alta
- () Crítica

Observações Técnicas: [Registro técnico detalhado do que foi feito, achados, recomendações futuras]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Formatação de Computador

Título: Formatação de Computador – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Equipamentos > Formatação de Computador

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento para formatação de computador (desktop ou notebook), incluindo reinstalação do sistema operacional, configurações básicas, ingresso no domínio, instalação de softwares necessários e, quando aplicável, migração ou restauração de dados do usuário.

Tipo de Solicitação

- ☐ Formatação preventiva
- ☐ Formatação por falha no sistema operacional
- ☐ Formatação por vírus / malware
- ☐ Formatação para reutilização / remanejamento
- ☐ Formatação para padronização de ambiente
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Administração]

Setor / Departamento: [Ex.: Compras, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Ex.: 1234]

Informações do Equipamento

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Modelo do equipamento]

Número de série: [Serial]

Patrimônio: [Número do patrimônio]

Hostname (Nome do computador): [Ex.: WALGUMACOISA01]

Tipo de equipamento:

- ☐ Desktop

- ☐ Notebook
- ☐ Outro: [Descrever]

Sistema Operacional

Sistema a ser instalado:

- ☐ Windows, [Versão / Edição]
- ☐ Linux, [Distribuição / Versão]
- ☐ Outro: [Descrever]

Backup / Migração de Dados

- ☐ Não necessário (dados já salvos em rede / nuvem)
- ☐ Backup de documentos antes da formatação
- ☐ Restauração de documentos após formatação
- ☐ Migração completa de perfil

Origem / Destino dos dados: [Ex.: HD antigo, servidor, OneDrive]

Configurações Necessárias Após Formatação

- ☐ Ingresso no domínio / AD
- ☐ Criação ou vínculo de usuário
- ☐ Instalação de softwares padrão
- ☐ Instalação de softwares específicos do setor
- ☐ Configuração de impressoras
- ☐ Mapeamento de pastas de rede
- ☐ Configuração de e-mail corporativo
- ☐ Configuração de VPN
- ☐ Outro: [Descrever]

Acesso Necessário

- ☐ Senha de administrador
- ☐ Credenciais do usuário
- ☐ Não requer acesso adicional

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: equipamento inutilizável, usuário impedido de trabalhar]

Prioridade percebida:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações: [Informações adicionais, janelas de atendimento, urgência, dependência de backup, autorização do usuário, impacto no atendimento ao público]

[Voltar para o sumário](#)

Templates de Chamados Relacionados aos Monitores

[Voltar para o sumário](#)

Template – Gestão de Monitor

Título: Gestão de Monitor – [Instalação, Troca, Segunda tela] – [Nome do Usuário / Setor / Equipamento]

Categoria: Hardware > Periféricos > Monitores > Instalação

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para instalação de monitor (novo ou remanejado), incluindo montagem física, conexão ao computador, configuração de vídeo e testes de funcionamento, garantindo ergonomia, qualidade de imagem e continuidade das atividades do usuário ou setor.

Tipo de Instalação

- ☐ Monitor principal
- ☐ Segundo monitor (tela adicional)
- ☐ Substituição de monitor existente
- ☐ Remanejamento interno
- ☐ Outro: [Descrever]

Natureza do Atendimento

- ☐ Hardware
- ☐ Configuração de vídeo
- ☐ Sistema Operacional
- ☐ Mista (Hardware + Software)

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretária: [Ex.: Secretária da Administração]

Setor / Departamento: [Ex.: Protocolo, Financeiro, TI]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Telefone / Ramal / WhatsApp corporativo]

Informações do Equipamento (Computador)

Fabricante: [Ex.: Dell, HP, Lenovo]

Modelo: [Ex.: OptiPlex 3080 / ThinkCentre M720]

Patrimônio: [Número do patrimônio]

Hostname: [Nome do computador na rede]

Tipo de equipamento:

- ☐ Desktop
- ☐ Notebook
- ☐ All-in-One

Sistema operacional:

- ☐ Windows [Versão / Edição]
- ☐ Linux [Versão]

Placa de vídeo:

- ☐ Integrada
- ☐ Dedicada

Modelo da Placa de Vídeo(se aplicável): [Informar]

Informações do Monitor a Ser Instalado

Patrimônio do monitor: [Número do patrimônio]

Fabricante: [Ex.: LG, Dell, Samsung, AOC]

Modelo: [Ex.: LG 22MK400H, Dell P2219H]

Tamanho da tela: [Ex.: 21.5", 22", 24", 27"]

Tipo de painel:

- ☐ LED
- ☐ IPS
- ☐ VA
- ☐ TN

Resolução nativa: [Ex.: Full HD 1920x1080]

Conexões

Conexões disponíveis no monitor:

- ☐ HDMI
- ☐ VGA

- ☐ DisplayPort
- ☐ DVI

Conexões disponíveis no computador:

- ☐ HDMI
- ☐ VGA
- ☐ DisplayPort
- ☐ DVI

Cabo utilizado:

- ☐ HDMI
- ☐ VGA
- ☐ DisplayPort
- ☐ Adaptador: [Ex.: HDMI → VGA]

Acessórios Envolvidos

- ☐ Cabo de força
- ☐ Cabo de vídeo
- ☐ Suporte / Base original
- ☐ Suporte articulado
- ☐ Outros: [Descrever]

Configurações Solicitadas

- ☐ Monitor único
- ☐ Tela estendida
- ☐ Espelhamento de tela
- ☐ Ajuste de resolução
- ☐ Ajuste de escala
- ☐ Organização de telas (direita/esquerda)
- ☐ Ajustes de brilho/contraste

Testes Realizados Após Instalação

- ☐ Detecção correta do monitor
- ☐ Teste de imagem
- ☐ Teste de resolução
- ☐ Teste de estabilidade
- ☐ Teste de cabos/conexões

Impacto / Prioridade Impacto no trabalho: [Ex.: melhora da produtividade, necessidade para atendimento ao público, uso de sistemas simultâneos]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Registro técnico detalhado da instalação, limitações encontradas, recomendações futuras, necessidade de upgrade de placa de vídeo, cabos ou ajustes adicionais]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Manutenção de Monitor

Título: Manutenção de Monitor – [Corretiva | Preventiva] – [Nome do Usuário / Setor]

Categoria: Hardware > Periféricos > Monitores > Manutenção

Descrição (Modelo): Solicitação de atendimento técnico para análise e manutenção de monitor, com o objetivo de diagnosticar falhas, corrigir defeitos, restaurar o funcionamento adequado do equipamento ou avaliar a necessidade de substituição, garantindo a continuidade das atividades do usuário ou setor.

Tipo de Manutenção

- ☐ Corretiva (defeito identificado)
- ☐ Preventiva (manutenção programada)
- ☐ Reativa (falha inesperada)
- ☐ Avaliação técnica
- ☐ Outro: [Descrever]

Informações do Usuário

Usuário afetado: [Nome completo]

Usuário no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Secretaria: [Ex.: Secretaria da Fazenda]

Setor / Departamento: [Ex.: Protocolo, RH, Financeiro]

Localização: [Unidade / Prédio / Sala]

Ramal / Contato: [Telefone / Ramal]

Informações do Monitor

Patrimônio do monitor: [Número do patrimônio]

Fabricante: [Ex.: LG, Dell, Samsung, AOC]

Modelo: [Ex.: LG 22MK400H, Dell P2219H]

Tamanho da tela: [Ex.: 21.5", 22", 24"]

Tipo de painel:

- ☐ LED
- ☐ IPS
- ☐ VA

- ☐ TN

Resolução nativa: [Ex.: 1920x1080]

Garantia:

- ☐ Em garantia
- ☐ Fora de garantia
- ☐ Desconhecida

Problemas / Sintomas Apresentados

- ☐ Sem imagem
- ☐ Tela piscando
- ☐ Manchas na tela
- ☐ Cores distorcidas
- ☐ Resolução incorreta
- ☐ Não liga
- ☐ Botão de energia com falha
- ☐ Porta HDMI/VGA/DP não funciona
- ☐ Cabo com mau contato
- ☐ Base/suporte danificado
- ☐ Outro: [Descrever]

Descrição detalhada do problema: [Informar quando ocorre, frequência e impacto no trabalho]

Quando o Problema Ocorre

- ☐ Sempre
- ☐ Intermitente
- ☐ Ao ligar
- ☐ Durante o uso
- ☐ Ao conectar cabo específico
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes Já Realizados

- ☐ Troca de cabo
- ☐ Teste em outro computador
- ☐ Teste em outra tomada
- ☐ Ajuste de resolução
- ☐ Reinício do computador
- ☐ Nenhum teste realizado
- ☐ Outro: [Descrever]

Acessórios Entregues para Manutenção

- ☐ Cabo HDMI
- ☐ Cabo VGA
- ☐ Cabo DisplayPort
- ☐ Cabo de força
- ☐ Suporte / Base
- ☐ Outros: [Especificar]

Diagnóstico Técnico (preenchimento TI)

- ☐ Defeito no monitor
- ☐ Defeito em cabo/adaptador
- ☐ Problema de configuração
- ☐ Monitor irrecuperável
- ☐ Equipamento funcional
- ☐ Necessita substituição

Ações Realizadas

- ☐ Limpeza externa
- ☐ Ajustes de configuração
- ☐ Substituição de cabo
- ☐ Testes em bancada
- ☐ Encaminhado para garantia

- ☐ Encaminhado para substituição
- ☐ Outro: [Descrever]

Testes Após Manutenção

- ☐ Teste de imagem
- ☐ Teste de resolução
- ☐ Teste de estabilidade
- ☐ Teste de conexões

Impacto / Prioridade

Impacto no trabalho: [Ex.: usuário impossibilitado de trabalhar, atendimento ao público afetado]

Prioridade:

- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Crítica

Observações Técnicas: [Registro técnico detalhado, conclusões, recomendações e destino do equipamento]

[Voltar para o sumário](#)

Template – Instalação de um Transformador (Trafo)

Título: Instalação de Transformador – [Setor / Local]

Categoria: Equipamentos / Elétrica > Instalação e Configuração

Descrição: Solicitação: Instalação de transformador solicitado pelo setor/usuário responsável.

-----Dados do Transformador a Ser Instalado-----

Dados do Transformador:

- **Modelo:** [Ex: TRAFO-150kVA-13,8/380V]
- **Potência nominal:** [Ex: 150 kVA]
- **Tensão primária:** [Ex: 13,8 kV]
- **Tensão secundária:** [Ex: 380 V]
- **Frequência:** [Ex: 60 Hz]
- **Corrente nominal primária/ secundária:** [Ex: $I_p=6,25$ A / $I_s=227$ A]
- **Impedância (%):** [Ex: 4%]
- **Tipo de resfriamento:** [Ex: ONAN – óleo natural/arrefecimento natural]
- **Classe de isolamento:** [Ex: 220°C]
- **Fases:** [Ex: Trifásico]
- **Tipo de ligação:** [Ex: Delta/Estrela]
- **Taps disponíveis:** [Ex: $\pm 2 \times 2,5\%$]

Dimensões e Peso:

- **Altura:** [Ex: 1,8 m]
- **Largura:** [Ex: 1,2 m]
- **Comprimento:** [Ex: 2,0 m]
- **Peso total:** [Ex: 950 kg]

Informações do Fabricante:

- **Fabricante:** [Ex: Siemens, WEG]
- **Número de série:** [Ex: 123456]
- **Ano de fabricação:** [Ex: 2025]
- **Manual / documentação técnica:** [Anexar PDF ou link]

-----**Dados do Transformador a Ser Instalado**-----

Solicitante: [Nome do solicitante]

Nome do solicitante no AD: [primeiroNome.ultimoNome]

Setor / Departamento: [Ex: Manutenção, Elétrica, Obras]

Necessidade de Permissão / Acesso:

- () Requer desligamento da rede / bloqueio de segurança
- () Não requer desligamento da rede

Descrição da ação necessária: [Ex: Instalar transformador de 150 kVA no quadro de média tensão / Conectar cabos primários e secundários / Realizar aterramento e testes de funcionamento]

Localização: [Ex: Prefeitura Municipal de Veranópolis / Subestação / Sala de Equipamentos]

Anexos (se aplicável): [Plantas elétricas, diagramas, manual do equipamento, checklists de instalação]

Observações adicionais: [Informações relevantes, normas de segurança, equipamentos de proteção necessários, datas ou horários específicos, observações sobre integração com outros equipamentos]

[Voltar para o sumário](#)