



**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**

**Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS**  
**Câmpus de Palmas, curso Bacharel em Sistemas de Informação**

**Levantamento Proativo de Incidentes de TI: Estudo de caso na  
Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, voltado ao gerenciamento  
de incidente pelo *framework*, ITIL**

**Caio Antônio Mascarenhas Cirqueira**

Palmas – TO

2018



**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**

**Caio Antônio Mascarenhas Cirqueira**

**Levantamento Proativo de Incidentes de TI: Estudo de caso na  
Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, voltado ao gerenciamento  
de incidente pelo *framework*, ITIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Sistemas de Informação da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), como requisito à obtenção do grau de Bacharel, sob a orientação do prof. Msc. Augusto de Rezende Campos.

Palmas -TO

2018



**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**

**Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS**  
**Câmpus de Palmas, curso Bacharel em Sistemas de Informação**

**Levantamento Proativo de Incidentes de TI: Estudo de caso na  
Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, voltado ao gerenciamento  
de incidente pelo *framework*, ITIL**

**Caio Antônio Mascarenhas Cirqueira**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Sistemas de Informação da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), como requisito à obtenção do grau de Bacharel, sob a orientação do prof. Msc. Augusto de Rezende Campos.

Aprovado, em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

Prof. Msc. Augusto de Rezende Campos  
Orientador

---

Prof. Dr. Darlene Teixeira Castro  
Coorientadora

---

Prof. Esp. Yzaac Gonçalves da Silva  
Convidado



**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**

## **DEDICATÓRIA**

*Dedico este Trabalho de Conclusão de Curso àqueles que sempre me apoiam e incentivam a continuar caminhando mesmo diante dos grandes obstáculos da vida, à minha mãe Daniela Mascarenhas, a minha tia Veronica Mascarenhas e amigos.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelo dom da força, perseverança, oportunidade de concluir o curso mesmo em momentos mais difíceis.

A minha mãe Daniela Mascarenhas que sempre me acolhe, me ama e me acompanha durante toda minha vida.

Meus amigos e colegas de faculdade que enfrentaram essa jornada comigo Apolyane Farias, Matheus Teixeira, Scharles Sousa, Guilherme Berson, Alexcandra Mesquita, Matheus Jose, Celio Gome, Hugo Cavalcante e muitos outros que não conseguiram chegar ao final dessa jornada.

Agradeço também aos vários amigos que sempre estiveram comigo em momentos bons e ruins, Diana Carolina, Luiz Fernando, Ariella Lunardi, Lia Bush, Mariana Mota, Mariana Azevedo, Camila Juliana, Alexsandro Junior, Sayonara Rel, Lincoln Filho, Mayron Lyncon, Felipe Coqui, Vitória Castro, Adriana Cavalcante, Bruna Cunha, Dinorah Andrade, Vitor Barcelos, Paulo Vitor, Valesca Gravina e Thais Ferreira.

Em especial ao meu professor e orientador mestre Augusto Rezende, pela paciência, compreensão, amizade e confiança no desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso.

E um agradecimento especial às pessoas que ficaram marcadas na minha vida graças a essa universidade: Charlyne Sueste, Ana Cassia, Carlos Bayma, Josiane Mendes, Fabricio Solveral, Darlene Teixeira, Cristian Reurison, Ruy Bucar, Simone Brito, Suely Quixabeira, Vivianni Azevedo e o anjo Elizangela Gloria, que me acompanharam diariamente e só agregaram na minha jornada

E por fim, agradeço professores que me foram exemplo e espelho, me ensinando com muita humildade e sabedoria, os quais lembrarei e guardarei com muito carinho pela importância que tiveram em minha vida e minha formação acadêmica e profissional.

## RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo referente a uma metodologia de gestão de processos de boas práticas da *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL, para o entendimento de alinhamento da TI ao planejamento estratégico da Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS, uma instituição pública de ensino superior, presente em vários municípios tocaninenses. Foi realizada uma abordagem teórica sobre os processos e objetivos deste *framework*, além de vincular os seus conceitos com os princípios da governança de tecnologia da informação. A percepção da ausência de um sistema de gerenciamento incidentes, ferramenta que auxilia para a redução dos custos de tecnologia, melhora no desempenho, diminuição dos impactos aos usuários por paradas dos serviços e uma prestação de serviços de TI com qualidade e destreza. A pesquisa desenvolveu-se utilizando a metodologia do *framework* que tem uma variedade de benefícios para a instituição e seus gestores, auxiliando-os. Durante o período de desenvolvimento do trabalho, foram analisados incidentes no período de 2016 a 2017 para entender a melhor forma a se aplicar as práticas dessa poderosa ferramenta de gestão.

**Palavras-chave:** Governança, ITIL, incidentes, planejamento estratégico e gerenciamento de incidentes.

## **ABSTRACT**

*This paper presents a study about a methodology of good practices process management from the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), for the understanding of IT alignment with the strategic planning of the State University of Tocantins - UNITINS, a public institution of higher education, present in several municipalities of Tocantins. A theoretical approach on the processes and objectives of this framework is carried out, as well as linking its concepts with the principles of information technology governance. The perception of the absence of an incident management system, a tool that helps reduce the costs of technology, improves performance, reduces impacts to users by stopping services and providing IT services with quality and dexterity. The research was developed using the methodology of the framework that has a variety of benefits for the institution and its managers, assisting them. During the period of development of the work, fires were analyzed in the period from 2016 to 2017 to understand how best to apply the practices of this powerful management tool.*

**Key-word:** Governance, ITIL, incidents, strategic planning and incident management.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÃO**

Figura 1: Avanço histórico da ITIL. ....	15
Figura 2: Estrutura do Modelo ITIL. ....	24
Figura 3: Práticas de gerenciamento de serviços de TI. ....	25
Figura 4: Maturidade dos processos (Valor da TI - ITIL). ....	25
Figura 5: Valor da TI. ....	29
Figura 6: Atividade de um Gerenciamento de Incidentes – ITIL. ....	32
Figura 7: Sede Administrativa da UNITINS. ....	34
Figura 8: Câmpus Palmas. ....	35
Figura 9: Percentual de incidentes (hardware, software, suprimentos, redes). ....	40
Figura 10: Incidentes da UNITINS (hardware/software/suprimentos/redes). ....	41
Figura 11: Classificação dos chamados, e suas quantidades. ....	42
Figura 12: Classificação dos incidentes por criticidade. ....	42
Figura 13: Tempo médio que um incidente leva para ser atendido. ....	44
Figura 14: Tempo médio que um incidente acadêmico leva para atendimento. ....	45
Figura 15: Maior quantidade de incidentes por setores (15>=). ....	45
Figura 16: Incidentes da PROGRAD, quant., clas. e tempo médio de atendimento. ....	46
Figura 17: Incidentes quantificados mensalmente (2016 a 2017). ....	47





**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Importância da TI para as organizações .....	20
Tabela 2: Ciclo de Vida de um Incidente – Gerenciamento de Incidentes – ITIL. ....	31
Tabela 3: Sistemas e status dos sistemas desenvolvidos/mantidos pela DTIC. ....	37
Tabela 4: Quantidade de incidentes por setor.....	38
Tabela 5: Mapa de Urgência e Impacto de incidentes.....	43
Tabela 6: Priorização de Incidentes.....	43
Tabela 7: Variáveis e incidentes mensal. ....	47
Tabela 8: Quantidade, média, desvio padrão das variáveis. ....	48



**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**

## **LISTA DE PALAVRAS ABREVIADAS**

**ASCOM:** Assessoria de Comunicação

**CCTA:** Central Communications and Telecom Agency

**DTIC:** Diretoria de Tecnologia da Informação

**EFQM:** European Foundation for Quality Management

**IBCG:** Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

**IES:** Instituição de Ensino Superior

**ITGI:** IT Governance Institute

**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library

**ITSMF:** Information Technology Service Management Forum

**MOF:** Microsoft Operations Framework

**OGC:** Office of Government Commerce

**PHP:** Hypertext Preprocessor

**PROGRAD:** Pró-reitora de Graduação

**RDS:** Requisição de Serviço

**ROA:** Retorno Sobre Ativos

**ROI:** Retorno sobre o Investimento

**SI:** Sistemas de Informação

**TI:** Tecnologia da Informação

**UAB:** Universidade Aberta do Brasil

**UNITINS:** Universidade Estadual do Tocantins

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1 HISTÓRIA DA ITIL .....	14
1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	15
<b>2. JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>17</b>
<b>3. PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>19</b>
4.1 OBJETIVO GERAL.....	19
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
<b>5. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
5.1 IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	20
5.2 GOVERNANÇA CORPORATIVA .....	21
5.3 GOVERNANÇA DE TI .....	22
5.4 FRAMEWORK .....	23
5.4.1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL) .....	24
5.5 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA ITIL .....	28
5.6 INCIDENTES .....	29
5.6.1.1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....	30
<b>6. METODOLOGIA CIENTÍFICA .....</b>	<b>33</b>
6.1 TIPO DE PESQUISA .....	33
6.2 UNIVERSO/SUJEITO DA PESQUISA .....	34
6.3 TÉCNICA DE PESQUISA.....	36
6.4 COLETA DOS DADOS .....	36
6.5 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	38
6.6 ANÁLISE MÉDIA .....	44
6.7 ANÁLISE QUANTITATIVA .....	46
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
I – QUESTIONÁRIO .....	54
I – QUESTIONÁRIO .....	58
III – PLANILHA DE INCIDENTES .....	59

## 1. INTRODUÇÃO

O modelo atual de Tecnologia da Informação (TI) faz-se necessário com diferentes soluções e tecnologias para provimento de serviços. As instituições, tanto privadas quanto públicas, cada vez mais precisam entregar seus serviços em curto período e com uma diversidade de tecnologias cada vez maior.

A TI não é apenas uma parceira para as organizações, é parte inseparável delas. Em tempos de grande fluxo de informações e dados, os recursos de TI são peças importantes para a gestão e os gestores. Considerando que nas instituições a informação deve ser rápida, precisa e de fácil acesso a todos os envolvidos, a TI se confirma peça chave para o desempenho otimizado.

A Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS, instituição pública que presta serviços de ensino superior, pesquisa e extensão voltados à sociedade, processa grande fluxo de dados para atender suas necessidades e demandas. E como toda Universidade, a UNITINS tem no departamento de TI uma influência direta no seu desempenho organizacional, estratégico e estrutural, quando mais uma vez destaca-se a importância da tecnologia da informação como instrumento que pode proporcionar diversos benefícios para a gestão.

No entanto, avaliar os benefícios que a TI tem sobre uma instituição pública é um processo complicado. Muitos buscam associar o valor da Tecnologia da Informação a medidas tradicionais como Retorno sobre o Investimento (ROI) ou Retorno Sobre Ativos (ROA), porém essas não são as melhores opções para avaliação. Ela não é só uma ferramenta ou aplicações que automatizam processos, mas a principal facilitadora de mudanças organizacionais que podem levar a ganhos adicionais de produtividade, lucratividade e satisfação (DEDRICK; KRAEMER, 2005).

Dessa forma, o valor da TI, segundo Melville 2004, pode-se mensurar considerando seus benefícios e vantagens que proporciona ao desempenho da instituição nas etapas de processos intermediários, como diminuição de custos e aumento da produtividade em uma atividade específica, e no ambiente da instituição proporcionando vantagens.

Na UNITINS percebe-se que a TI tem um papel importante na implementação de estratégias, auxílio de atividades envolvendo aspectos que se relacionam com a estrutura da instituição.

Alinhar a TI ao plano estratégico é uma arte, contribuindo ainda para o desenvolvimento organizacional e tecnológico da universidade, apresentando impactos

positivos. Os processos de desenvolvimento e implementação da estratégia devem ser vistos dentro de um único ciclo de vida, que é alimentado por necessidades e oportunidades.

Hoje as instituições já estão mais maduras em relação à abordagem de tomada de decisões estratégicas, não levando em conta apenas seus custos, mas a criticidade de cada incidente na área de TI, gerando conhecimento e, se possível, estabelecendo um padrão e identificando-o.

TI alinhada à estratégia significa processos sendo otimizados constantemente, com uso de recursos computacionais corretos para solucionar problemas que impeçam a organização de manter a vantagem competitiva ou de atingir seus objetivos (AMORIM, 2013).

As organizações têm se valido da TI tanto no nível operacional quanto no estratégico. TI no âmbito dos negócios implica em um processo contínuo de aprimoramento aplicável a todos os seus elementos. É notável que uma das consequências diretas do papel que a TI passou a desempenhar é a necessidade de seu alinhamento às estratégias das organizações. Esta necessidade implicou nas discussões sobre o tema Governança de TI (ALBERTIN, 2009).

O conceito de Governança de TI precisa ter o entendimento de Governança Corporativa, de acordo com o IBCG (2015). Governança Corporativa:

“É o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas” (IBCG, 2015, p.20).

A governança de TI tem um importante papel na valorização do próprio departamento. E o objetivo desse estudo é provar que a aplicação de boas práticas que a governança oferece para o cenário da UNITINS traz diversos benefícios, oferecendo serviço de transparência da administração na gestão, definindo um padrão de ações e tomadas de decisões, e promovendo o alinhamento da TI ao plano estratégico.

O processo ocorre através do gerenciamento de incidentes, um serviço eficaz, mas que hoje a Universidade não possui, para controlar, prevenir e auxiliar nos casos de incidentes de TI, com a oferta de base que auxiliaria na tomada de decisões e alinhamento estratégico no plano de gestão.

Nesse contexto, o conceito de governança de TI está atrelado às iniciativas que visam aumentar a qualidade e o controle dos serviços prestados pela TI para a empresa ou

instituição. Os recursos de TI envolvem todo e qualquer investimento que tem por finalidade agregar valor aos serviços prestados a partir de recursos tecnológicos (WEILL; ROSS 2006).

A implementação da Governança de TI é complexa e está sujeita às necessidades das organizações. Conforme as necessidades e dificuldades, surgiram modelos denominados *frameworks*, que têm como objetivo auxiliar a implementação dos modelos e etapas da Governança de TI.

Os *frameworks* são modelos elaborados para levar à instituição uma boa governança de TI, dentre os quais alguns são considerados principais: a produção de *software*, segurança em informações, coordenação de grupos e equipes, como também na infraestrutura de tecnologia da informação, dentre outros (ALVES; RANZI, 2006 *apud* CAMPOS, 2012).

Com a definição de Governança de TI, entende-se que ela deve garantir práticas para melhor gerir as organizações, aumentar o grau de confiabilidade, competitividade e segurança, minimizando as falhas.

Nesse contexto, para a UNITINS se torna indispensável a utilização de um *framework* denominado *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL): uma biblioteca de infraestrutura de TI, sendo uma coletânea de livros de melhores práticas com abordagens na qualidade de serviços da infraestrutura de TI, com o propósito de obter vantagens para a instituição em termos de redução de custos e aumento da eficiência na entrega de suporte nos serviços TI.

A ITIL vai alinhar, então, o plano estratégico da universidade com as necessidades atuais e futuras, visando a redução de custos de fornecimento de serviços e manutenção.

## 1.1 HISTÓRIA DA ITIL

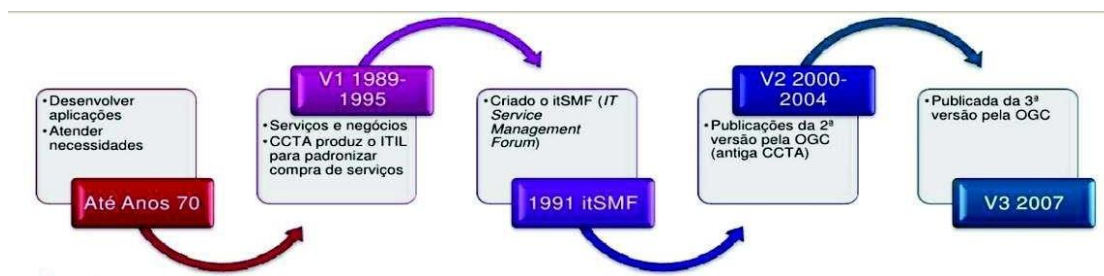
No final da década de 80 foi formada a ITIL, pela *Central Communications and Telecom Agency* (CCTA), atual *Office of Government Commerce* (OGC), com foco em padronizar e permitir a comparação entre as sugestões dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TI para o governo britânico (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

Durante a década de 90, as práticas reunidas na ITIL passaram a ser adotadas pelas organizações europeias privadas, uma vez que esse *framework* foi integrado ao modelo de padrão aberto, com foco em qualidade, garantindo pela definição de processos e métodos de melhores práticas (FILHO, 2012).

Em sua primeira versão, a ITIL era composta de aproximadamente 40 livros, onde ficou conhecida por biblioteca. Entre os anos 2000 e 2002, sofreu uma completa revisão e reformulação, sendo as práticas reunidas em 8 volumes (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

Em 2007 foi lançada a versão 3 da ITIL. Esta versão tem uma visão mais ampla de governança de TI, já que nas versões anteriores o foco principal era a parte de infraestrutura de TI. O tempo médio de vida de uma versão do ITIL é de 7 a 10 anos (NUNES, 2010).

A versão 3, a mais recente até o momento, será utilizada como norte para este trabalho, trazendo a atualidade 5 livros principais que têm como característica uma concentração e foco em apresentar de forma objetiva todos os melhores conceitos. A figura 1 mostra o avanço histórico desse *framework*.



**Figura 1:** Avanço histórico da ITIL.

Fonte: OGC (2007).

## 1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho teve como foco abordar o tema de gerenciamento de incidentes de TI através do *framework* ITIL, percorrendo superficialmente sobre processos e os benefícios que são gerados para a UNITINS, utilizando o *framework*. Ao final desta monografia será sugerido um modelo de questionário para ser aplicado no departamento de TI da universidade para traçar o perfil dos profissionais da área.

Esta pesquisa está organizada da seguinte forma:

- **Capítulo 1:** é abordada a parte introdutória, mostrando a proposta do trabalho e a história do *framework* ITIL;
- **Capítulo 2:** a justificativa do desenvolvimento do projeto;
- **Capítulo 3:** o problema dentro do cenário desenvolvido do projeto;
- **Capítulo 4:** aborda os objetivos do projeto;

- **Capítulo 5:** é apresentado um breve referencial teórico, apontando as principais tecnologias e conceitos envolvidos no processo de desenvolvimento do trabalho proposto;
- **Capítulo 6:** é apresentada a metodologia utilizada para resolução do problema apresentado neste trabalho e o cruzamento dos dados;
- **Capítulo 7:** apresenta-se o desenvolvimento e considerações finais;
- **Anexo:** contém o questionário, organograma da estrutura da universidade e planilha dos incidentes.



## 2. JUSTIFICATIVA

A pesquisa surgiu a partir da disciplina de Estágio Supervisionado de um acadêmico da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), voltado para os sistemas de gerenciamento de incidentes *Help Desk*, quando se percebeu a necessidade de um estudo sobre o *framework* para melhor gestão da Instituição de Ensino Superior (IES), que se encontra presente em várias regiões do território tocantinense e influência de forma tão significativa na sociedade.

A TI é um dos alicerces de uma instituição, uma das bases para o bom desenvolvimento das suas ações, contribuindo para atingir e conduzir resultados esperados. Hoje percebe-se uma grande necessidade de trabalhar com informações, dados, processos e protocolos. E pode-se estimar que 90% das atividades das universidades necessitam de recursos e um plano estratégico envolvendo a TI.

Em função do valor estratégico, a TI para a UNITINS deve ter o papel de alinhar o plano estratégico organizacional, para otimizar o empenho de todos os seus recursos e serviços por meio da Governança de TI.

A Governança de TI vai contribuir para o fortalecimento da universidade com confiabilidade, minimização de riscos, ampliará o desempenho e os processos de segurança, possibilitará que a instituição se antecipe aos problemas e incidentes preparando soluções viáveis, automatizará atividade reduzindo custos, apresentando à IES uma economia de tempo e recursos financeiros. Além disso, permitirá elaborar um conjunto de ações, alinhar o plano estratégico, prevenir e diminuir os números de incidentes, maximizando seus sucessos e minimizando as falhas.

O recurso de governança ainda proporcionará aos gestores da UNITINS informações relevantes que poderão auxiliar na tomada de decisões. Inúmeros benefícios para um bom planejamento estratégico para a organização da instituição.

Este trabalho objetiva realizar um estudo para a implantação de um modelo de práticas de sucesso de um *framework*, ITIL, que realiza o gerenciamento dos incidentes, fazendo uso dos seus conceitos de sucesso para o ambiente de uma universidade pública.

Tanto para a comunidade em geral, quanto para acadêmicos, docentes, servidores técnico-administrativos e o Governo do Estado do Tocantins, a implementação desse modelo de governança de TI influenciaria de forma positiva, contribuindo com melhorias efetivas, proporcionando um modelo inovador de gestão.

### 3. PROBLEMA

Mesmo com a Tecnologia da Informação estando tão atrelada a sua estrutura, a UNITINS não apresenta um plano estratégico de TI, não conta com modelo de governança e todo seu plano de estratégia é empírico, baseado somente em experiências vividas no método de observação, e não em teorias ou modelos de sucesso.

A ausência de profissionalização da TI traz grandes prejuízos para o cenário da universidade. Entendendo que a TI está atrelada à estrutura da universidade, é preciso gerenciá-la e essa tarefa é executada pela Governança de TI, com um modelo de estrutura de processos relacionados que integra e aplica boas práticas com o propósito de geri e controlar.

Dentro deste cenário percebe-se a necessidade de implantação de modelo de governança, utilizando as práticas da ITIL, para melhorar o gerenciamento de incidentes, sistema hoje ausente dentro da universidade.

Na UNITINS um incidente é reportado ao setor de tecnologia por meio de contato direto ao departamento TI, ou chamado via telefone, perdendo tempo que deveria ser aproveitado no atendimento do incidente.

O foco para o cenário da UNITINS será no gerenciamento de incidentes, abordando os métodos de boas práticas que a ITIL oferece; posteriormente alinhar a TI ao plano estratégico da gestão e assim auxiliar os gestores que ficam sem dados reais fornecidos por esse modelo de gerenciamento.

Para Santos (2016), na ITIL um incidente é uma interrupção não esperada de um serviço/atividade de TI ou até uma redução da qualidade.

Dentro da estrutura da universidade o gerenciamento de incidentes vai garantir que as partes voltem a realizar suas atividades o mais breve possível, minimizando o impacto nos serviços, processos, identificando e reparando erros no cenário e, desta forma, garantindo mais estabilidade nos serviços prestados.

Assim, a UNITINS poderá fornecer serviços com maior qualidade tanto no ambiente administrativo quanto no educacional, sendo um exemplo de gestão dentro do Estado do Tocantins com a implementação de um modelo de governança de TI, um *framework*, ITIL.

Portanto, o questionamento da pesquisa é: **Como a governança de TI e o *framework* ITIL podem contribuir de forma efetiva com a profissionalização das estruturas de TI da UNITINS?**

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GERAL

Propor a utilização do *framework* ITIL como metodologia de Governança de TI na gestão dos processos estratégicos, apresentando melhoras significativas para a Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a Governança de TI e *framework* ITIL;
- Diagnosticar a frequência e características dos incidentes resultantes das usabilidades das ferramentas e equipamentos de TI;
- Analisar de forma estratégica a área da TI da universidade e sugerir medidas/atualizações de acordo o conceito da ITIL;
- Propor o *framework* ITIL como estratégia de normatização dos processos de TI da UNITINS.

## 5. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico permite verificar o estado do problema no cenário a ser pesquisado, sob o aspecto teórico e de outros estudos e pesquisas já realizados (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Desta maneira, ao longo deste capítulo serão apresentados os conceitos necessários para o estudo, metodologias que visam a implantação de um modelo de práticas de sucesso para entendimento desse *framework* e ferramentas que serão utilizadas neste trabalho.

### 5.1 IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação tornou-se uma aliada imprescindível para o alcance dos objetivos estratégicos e nas aplicações das organizações, nas quais demandam de forma crescente por mais agilidade, flexibilidade e inovação (ALBERTIN; ALBERTIN, 2009).

Um setor de tecnologia da informação que não considerar os objetivos estratégicos da instituição em que está situada como o seu próprio objetivo será apenas um provedor de tecnologia (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

A tabela 1 apresenta o resultado de uma pesquisa feita pelo *IT Governance Institute* (ITGI), afirmando que mais de 50 % das organizações públicas consideram a área de TI muito importante para aplicação da sua estratégia (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

**Tabela 1:** Importância da TI para as organizações

Sector	Muito importante	Importante	Indiferente	Pouco
Privado	65%	28%	3%	0%
Público	56%	40%	4%	0%

Fonte: Adaptada de ITGI (2004).

Filho (2012) afirma que é possível perceber a importância da TI nas organizações, pois estas precisam cada vez mais adaptar-se rapidamente às necessidades de mudança do plano de gestão, justificar o retorno sobre os investimentos, reduzir custos, aumentar de forma constante a disponibilidade dos serviços de TI oferecendo o menor risco e aumentando a segurança.

A importância da TI para o alinhamento da estratégia com a tomada de decisão faz a tecnologia de informação crescer dentro da instituição, de forma que pode auxiliar na tomada

de decisão, de modo que todos os processos realizados pela TI possam ser demonstrados na forma de obtenção de valor para a instituição (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

Dentro das instituições já é primitivo o tempo em que a área de TI limitava-se apenas à entrega de produtos\serviços de tecnologia, atuando como uma provedora de tecnologia. Há uma constante motivação de elevar sua maturidade em atuação dentro da organização, e a tendência é alinhar ao plano estratégico dos demais setores que compõem a instituição, dotando-se de uma forte Governança de TI, alinhada com a governança corporativa (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

Cada vez mais as instituições privadas e públicas acabam dependendo da TI para satisfazer seus objetivos e alinhar seu plano estratégico, para atender suas necessidades obtendo uma postura proativa do setor de TI. Deste modo, a TI deixa de ser apenas uma provedora de tecnologia para se tornar uma parceira, assumindo um papel essencial dentro de todas as instituições, tanto públicas quanto privadas.

## 5.2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Para entender o conceito de Governança de TI é necessário entender que ela não existe de forma separada e desassociada da governança corporativa. Pereira e Silva, (2012) entendem que a Governança de TI é uma parte da governança corporativa, mas tendo como foco particular a área de tecnologia da informação (PEREIRA; SILVA, 2012).

Em linhas gerais, a Governança Corporativa diz respeito à forma como as organizações são administradas. Uma das definições é "a capacidade que um determinado governo tem para formular e implementar suas políticas" (ARAÚJO, 2002).

Com uma abordagem mais específica, o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC apresenta a seguinte definição: "sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle"(IBGC, 2009).

No setor público, por sua vez, a governança caracteriza-se pela capacidade de implementar políticas públicas, sendo esse o retorno efetivo das ações do Governo para a sociedade (ARAÚJO, 2002).

Para garantir a implementação da governança corporativa, o IBGC recomenda que sejam utilizados controles internos para organizar e monitorar informações financeiras, operacionais, legais e de outros riscos, e ainda sugere que esses controles sejam revistos anualmente (IBGC, 2009).

Dessa forma, uma vez que o alinhamento estratégico entre a TI e o negócio implica afetando os mais diferentes aspectos das decisões referentes à TI nas organizações, a governança corporativa mostra-se elemento chave na gestão dos recursos de tecnologia da informação (LUFTMAN et al., 2006)

Em outras palavras, é a forma que o gestor tem de gerir seus serviços efetivamente, controlando, alinhando o plano estratégico com a finalidade e otimizando o interesse da organização.

### 5.3 GOVERNANÇA DE TI

A Governança de TI tornou-se um dos elementos essenciais da Governança Corporativa nos últimos anos, sendo a tecnologia da informação uma das áreas que mais vem recebendo investimentos nas instituições, com sua estrutura de responsabilidades e de decisão, acompanhados por um *framework* de mensuração para incentivar um comportamento desejável quanto ao uso da TI (WEILL; ROSS, 2006)

Weill e Ross, (2006) aborda governança de TI como uma especificação dos direitos decisórios e do *framework* de responsabilidades para estimular comportamentos desejáveis na utilização da TI.

Fernandes e Abreu (2007) afirmam que a definição de Governança de TI:

“busca o compartilhamento de decisões de TI com os demais dirigentes da organização, assim como estabelece as regras, a organização e os processos que nortearão o uso da tecnologia da informação pelos usuários, departamentos, divisões, negócios da organização, fornecedores e clientes, e também determinarão como a TI deverá prover os serviços para a empresa” (FERNANDES; ABREU, 2007, p. 11).

A partir desta definição entende-se que a Governança de TI deve garantir o alinhamento ao plano estratégico da instituição e assegurar como deverá prover a TI dentro da instituição.

LUNARDI (2011) apresenta um modelo de Governança de TI baseado no levantamento de seis fatores mais relevantes para a efetividade da Governança em uma instituição listados abaixo:

- Alinhamento estratégico entre a TI;
- Valor entregue pela TI à instituição;
- Gerenciamento dos riscos relacionados à TI;
- Gerenciamento de recursos de TI;

- Mensuração do desempenho da TI;
- Responsabilidade pelas decisões de TI.

A Governança de TI refere-se ao modo pelo qual as funções da TI dentro de uma instituição são encaminhadas e controladas, sendo delegadas as responsabilidades e hierarquias para tomada de decisão, garantindo então o alinhamento da TI com o planejamento estratégico das instituições

#### 5.4 FRAMEWORK

A Governança de TI levou ao desenvolvimento de modelos práticos ou *frameworks* que servem de fundamento para a execução das atividades. Existem diversas formas de se estruturar e organizar a TI e, até o momento, as pesquisas realizadas têm sido quase unânimes quanto à não existência de uma melhor forma de implementar esse processo de estruturação e organização da TI (LUNARDI et al., 2011).

*Framework* é definido como uma estrutura conceitual que permite o enquadramento e manuseio homogêneo de diferentes objetos de negócio. Pode ser definido como um conjunto de conceitos usado para resolver um problema de um domínio específico. No caso da Governança, fornece uma visão de como ela deve ser estruturada na organização, explicitando seus principais elementos, bem como suas formas e níveis de atuação (FAGUNDES, 2010).

O *framework* compreende também um conjunto de práticas de governança, denominado Repositório de Conhecimentos em Governança de TI. Tal conjunto reúne e categoriza diversas práticas, estudos e soluções já conhecidos, para que a aplicação destes ou de suas combinações possam auxiliar as organizações a melhorarem sua governança de TI (BRIGANÓ, 2012).

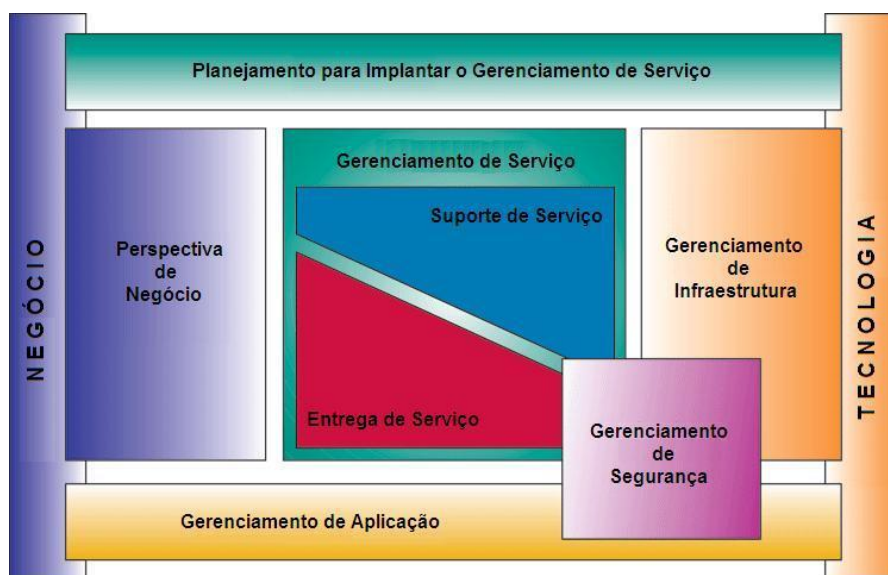
Desde a década de 80, diversos modelos e padrões de boas práticas para a gestão dos recursos de TI vêm sendo desenvolvidos. “São 25 originais e outros são derivados e/ou evoluídos de outros modelos” (FERNANDES; ABREU, 2007, p.215).

*Framework* é o conceito de melhores práticas e normas já testadas por meio dos seus processos que potencializam a entrega dos serviços, alinhados a um plano estratégico a TI voltado para auxiliar os gestores na tomada de decisão dentro da instituição.

### 5.4.1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Para se garantir um bom uso da Governança de TI, foram criados inúmeros *frameworks*, dentre eles podemos destacar a ITIL, que significa biblioteca de infraestrutura de TI. Não apenas uma ferramenta, um *software* ou uma metodologia, mas uma coletânea de livros: Entrega de Serviço; Suporte de Serviço, Gerenciamento de Infraestrutura de TI e Comunicação; Planejamento para Implantar o Gerenciamento de Serviço; Gerenciamento de Aplicação; Perspectiva de Negócio; e Gerenciamento de Segurança (OCG, 2002).

A organização dessa biblioteca é representada na figura 2:



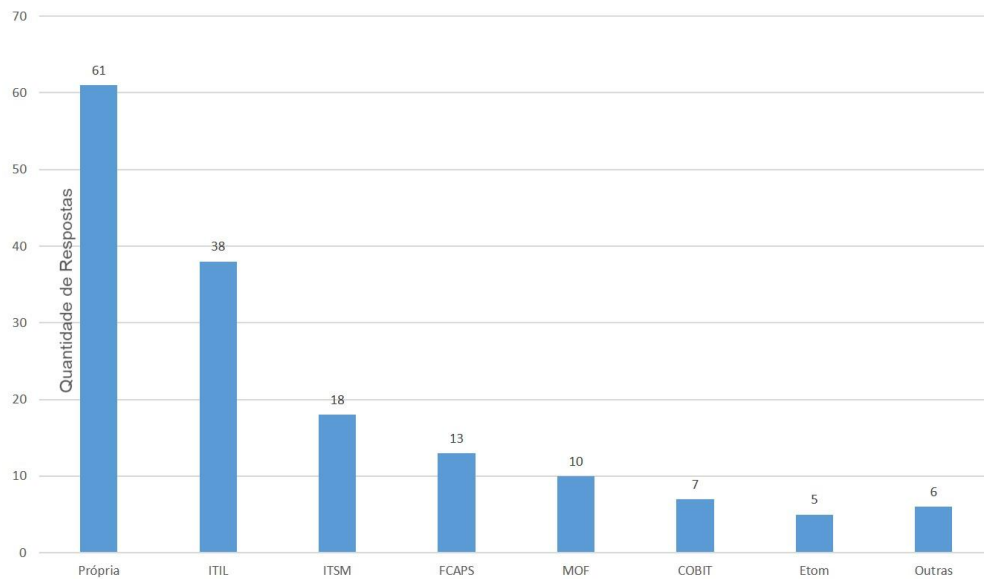
**Figura 2:** Estrutura do Modelo ITIL.

Fonte: Adaptada de OGC (2002).

A ITIL é a abordagem padronizada mais utilizada para o Gerenciamento de Serviços de TI, conforme comprovou uma pesquisa realizada pela *International Network Services* (INS) com 194 organizações de todo o mundo (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

O resultado, apresentado no gráfico da figura 3, constatou que 39 % das organizações responderam que utilizam a ITIL, quer de modo isolado ou em conjunto com outras práticas desenvolvidas internamente ou de mercado. A vantagem da ITIL aumenta quando se considera que ela é baseada para as abordagens denominadas *Information Technology Service Management* (ITSM) e *Microsoft Operations Framework* (MOF) (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).





**Figura 3:** Práticas de gerenciamento de serviços de TI.

Fonte: Magalhaes; Pinheiro (2011).

Por meio desse *framework*, torna-se possível auferir que a ITIL é um conjunto que reúne as melhores práticas que podem estabelecer um caminho entre o nível que denomina caótico e nível de valor, onde demonstra o valor da TI conforme imagem abaixo (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).



**Figura 4:** Maturidade dos processos (Valor da TI - ITIL).

Fonte: Adaptada de Magalhaes; Pinheiro (2011).

A maturidade dos processos de TI dentro da universidade começa com a avaliação dos processos já existentes. Magalhães e Pinheiro (2011), mostram que o modelo de maturidade de processos proposto pela ITIL contém 5 níveis abordados na figura 4, envolvendo em suas práticas de avaliação as áreas de direção, processos, pessoas, tecnologias e culturas, esses conceitos devem estar bem detalhado e atribuído ao planejamento do setor de TI para uma futura introdução das práticas do *framework* na universidade.

A ITIL foi desenvolvida de acordo a OGC (2002), com a intenção oferecer as melhores práticas e com abordagem na qualidade de serviços de TI. Seu objetivo é alinhar os serviços da TI com as necessidades, visando a longo prazo a redução de custo.

Todos os processos de gestão estão interligados, apresentam conjunto de boas práticas de gerenciamento de TI, focando no que deve ser feito para o melhor desempenho das organizações. A ITIL é utilizada "por mais de 15.000 organizações no mundo todo, dentre elas podemos destacar empresas como: IBM, MICROSOFT, HP, HSBC" (ABDO, 2012).

O modelo da ITIL pode ser entendido como um conjunto de melhores práticas capazes de promover a qualidade dos serviços computacionais no setor de TI, com uma ressalva para Tonelli (2006): as informações para suporte a serviços, referenciadas pelo ITIL, não constituem uma metodologia, mas sim na simples reunião de melhores práticas, devendo ser encarado como uma fonte de inspiração e um referencial de onde se deve chegar.

Na ITIL, o gerenciamento de serviço contém dez processos de gestão classificados em dois grupos relacionados abaixo (OGC, 2002).

1. Suporte de Serviço (Processos Operacionais):

- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Problemas;
- Gestão de Configuração;
- Gestão de Mudança;
- Gestão de Liberação.

2. Entrega de Serviço (Processos Táticos):

- Gestão de Nível de Serviço;
- Gestão de Disponibilidade;
- Gestão de Capacidade;
- Gestão Financeira dos Serviços de TI;
- Gestão de Continuidade dos Serviços de TI.

A pesquisa encomendada pelo ITSNF Brasil (2005, *apud* TONELLI, 2006) cita que o processo ITIL com mais frequência de implementação é o de gerenciamento de incidentes.

Esse processo é responsável por controlar o ciclo de vida dos problemas, prevenindo sua ocorrência, eliminando incidentes repetitivos e reduzindo o impacto dos incidentes nos serviços, através de buscas do motivo raiz dos problemas (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

No processo de Gerenciamento de Incidentes da ITIL o foco é restaurar as funções normais do serviço o mais rápido possível e garantir, assim, um melhor nível de qualidade e estabilidade, minimizando os impactos nas organizações e deixando o usuário sempre informado sobre o status do incidente. Já no processo Gerenciamento de Problemas da ITIL o objetivo é identificar e remover erros do ambiente de TI.

A ITIL propõe um processo para o gerenciamento de incidentes, o Service Desk, ou como é conhecida Central de Serviços, que atua como primeiro nível de um suporte (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011) e que hoje não é presente dentro da estrutura da Universidade, não se alinhando de forma estratégica ao plano de gestão da UNITINS.

As melhores práticas da ITIL têm uma metodologia de gerenciamento focada nos processos e nas suas relações de dependência. A ITIL fornece orientações para a TI baseadas nas melhores práticas e em um ambiente de qualidade, visando à melhoria contínua, envolvendo pessoas, processos e tecnologia, almejando o gerenciamento da TI dentro da instituição com o processo de *service desk*.

A etapa denominada como *service desk* é uma das mais importantes dentro deste processo de gerenciamento por ser nela onde ocorre a classificação dos incidentes, além da imprescindível determinação do grau de risco a que ele pertence. A classificação dos incidentes observa o grau de criticidade, podendo ser baixo, médio ou alto impacto, tendo como base de análise as consequências derivadas do incidente. (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

A classificação no primeiro nível do *service desk* de um chamado de baixa criticidade é referente a problemas de baixo impacto nos serviços de TI dentro de instituição, pois afeta cerca de 10 % no empenho organizacional. O chamado de médio criticidade se refere aos casos que impactam cerca de 50 % das funções. Já o chamado de alta criticidade afeta 100 % da estrutura organizacional colocando em riscos diversos serviços da instituição.

## 5.5 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA ITIL

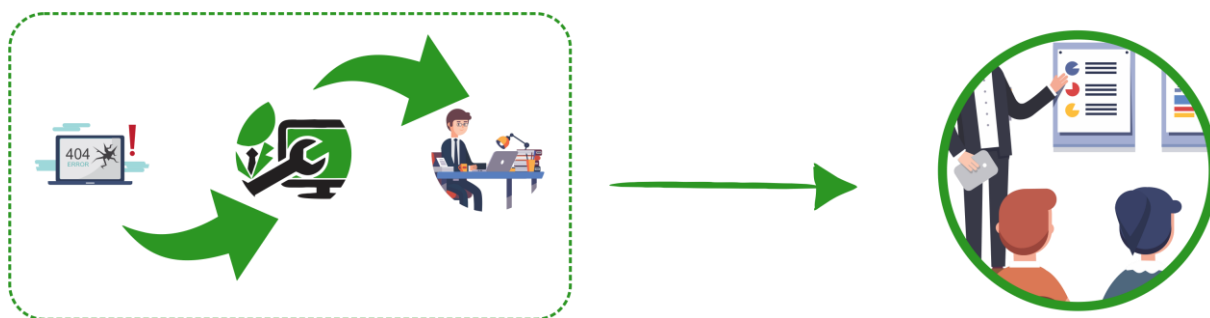
De acordo com Magalhães e Pinheiro (2011), visando os benefícios da utilização das melhores práticas reunidas na ITIL, é necessário que a instituição que as adota já tenha reconhecido a sua importância e esteja seriamente comprometida com a sua implementação envolvendo toda a sua equipe tanto da área de TI quanto os gestores. Com a obtenção do comprometimento de todos os envolvidos, os benefícios listados a seguir:

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia;
- Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses da instituição e maior probabilidade de sucesso na sua execução;
- Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;
- Maior motivação dos integrantes da equipe de TI derivada da melhoria na satisfação no trabalho, obtida por um conhecimento melhor da capacidade disponível e mais elevada gestão das expectativas, tanto de TI quanto dos usuários;
- Melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e que eles esperam;
- Aumento da flexibilidade e da capacidade de adaptação dos serviços de TI às mudanças alinhadas a estratégia;
- Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;
- Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TI;
- Melhoria da imagem da área de TI pelo incremento da qualidade dos serviços de tecnologia da informação e encorajando o aumento da demanda de serviços de TI pelos gestores;
- Priorização das ações de melhoria nos serviços de TI de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços.

A adoção da ITIL muda a cultura de gestão para uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela área de TI. Para a universidade, ao utilizar o processo de gerenciamento de incidentes do *framework* ITIL, traz-se uma gama de benefícios.

Como o alinhamento entre a TI e o plano estratégico da gestão, transparência nos processos da universidade, melhorias na prestação de serviços e na satisfação da comunidade acadêmica com menos incidentes, redução de custos através de uma melhor utilização dos recursos de TI e do profissional, mensuração do valor que a TI e seus serviços têm para UNITINS, uma melhor gestão dos incidentes de TI verificando a interrupção constante/futura do serviço ou falhas e maior estabilidade nos serviços que a TI oferece.

A figura 5 faz uma referência a TI entregar valor para a universidade, com o ponto em que os incidentes são neutralizados e então o serviço é estabilizado para retorno das atividades conseguindo mensurar o valor da TI.



**Figura 5:** Valor da TI.

**Fonte:** Autoria própria.

## 5.6 INCIDENTES

A definição de incidente pela ITIL é qualquer evento que não é parte normal de um serviço, que poderá causar uma interrupção ou degradação da qualidade deste serviço (FOINA, 2009).

A ITIL identifica como problema uma causa desconhecida de um ou mais incidentes; define também o erro conhecido como sendo um problema diagnosticado de forma bem-sucedida quanto a sua causa raiz (TADANO, 2010).

O setor de suporte técnico de uma instituição é responsável pela disponibilização, administração, manutenção e atualização dos recursos materiais e dos aplicativos existentes na infraestrutura de informática; da estrutura da rede; dos sistemas operacionais; da comunicação digital; do sistema de gerenciamento de banco de dados; da segurança da

informação; dos sistemas corporativos e do atendimento das necessidades dos usuários no uso destes recursos para realização de suas atividades (TADANO, 2010).

Quando um usuário tem um incidente, reclamação ou questionamento sobre o uso dos recursos computacionais, ele sempre gostaria de ter as respostas ou soluções de forma muito rápida ou imediata (OGC, 2002).

Nem todas as resoluções precisam ser efetivas e definitivas. O canal de comunicação da equipe de suporte técnico com os usuários deve ser focado em um único canal de contato, evitando deste modo, abordagens diretas aos outros técnicos do mesmo setor, assim aumenta-se a eficiência das equipes especializadas (FOINA, 2009).

Tipicamente a atuação do suporte técnico é reativa. À medida que o incidente é registrado, ações são desencadeadas para normalizar as condições de uso dos recursos computacionais tão logo possível. Nesse caso, são consideradas a gravidade e a prioridade e nível de criticidade da ocorrência. Por outro lado, a atuação pode ser proativa, visando identificação e solução dos problemas ou falhas antes do registro do incidente (COHEN 2008).

O tratamento proativo dos incidentes identifica problemas na infraestrutura de TI, encontra a fonte dos incidentes a fim de prevenir que ocorram novamente e, portanto, começa na linha de gerenciamento de incidentes (TADANO, 2010).

Os incidentes da universidade são atendidos tipicamente de forma reativa, ou seja, podendo afetar a forma de classificação de criticidade e prioridade do chamando. Os incidentes são relatados pelos membros da comunidade acadêmica, por chamados via telefone, gerando aumento de recursos financeiros e o tempo de atendimento que poderia ser utilizado para o seu devido atendimento.

#### 5.6.1.1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

O processo de Gerenciamento de Incidente tem por objetivo assegurar que, depois da ocorrência de um incidente, o serviço afetado tenha restaurada a sua condição normal de funcionamento o mais breve possível, minimizando os impactos do efeito sobre o nível de serviço ou, até mesmo, da indisponibilidade total. A solução de um incidente o mais rápido possível é o foco do processo de gerenciamento de incidente (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2011).

Um incidente, ao ser tratado pelo gerenciamento, pode assumir diversos *status* ao longo da sua vida. Na UNITINS os *status* dos incidentes identificados na base de dados da planilha que segue em anexo no período de 2016 a 2017 foram os listados abaixo:

- Novo;
- Processando;
- Solucionado;
- Fechado.

A tabela 2 é uma proposta de Magalhães e Pinheiro (2011) para o *status* e ciclo de vida que um incidente deve ter, para um melhor abordagem e aplicação das práticas do *framework* ITIL, deve ter dentro de uma instituição para uma melhor transparência dos processos de gerenciamentos de incidentes no cenário da universidade do estudo desenvolvido.

**Tabela 2:** Ciclo de Vida de um Incidente – Gerenciamento de Incidentes – ITIL.

Status	Descrição
Novo	Ao ser registrado, o incidente assume o status de “NOVO”
Aceito	Após análise e classificação em relação a prioridade o incidente passa ao status de “ACEITO”
Programado	Incidente encontra se programado para atendimento, ou seja, está em fila de atendimento.
Atribuído	Incidente já atribuído para um técnico competente.
Em Andamento	O incidente já foi iniciado.
Em Espera	O incidente está em pausa.
Resolvido	O incidente já foi solucionado.
Encerrado	O incidente foi solucionado e equipe de TI obteve <i>feedback</i> do usuário.

**Fonte:** Adaptada de Magalhães e Pinheiro (2011).

Atualmente a maioria das instituições está adotando nas suas estruturas sistemas *web* que permitem que o usuário abra um chamado de suporte direto da *intranet* ou *website*. Isso evita um gargalo para a central de serviço, aprimorando o trabalho do analista de suporte que gasta seu tempo no telefone e registrando o chamado. Tempo esse que poderia ser aproveitado já no atendimento dos incidentes (FILHO,2012).





## 6. METODOLOGIA CIENTÍFICA

Este capítulo trata dos métodos utilizados para a realização da pesquisa aqui apresentada, com as técnicas de pesquisa e a análise de dados.

Marconi e Lakatos (2003) afirmam que o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo tendo conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Com a finalidade de aprofundar os conhecimentos almejados a partir deste estudo, desenvolveu-se um questionário a ser aplicado na área de TI da UNITINS, com o objetivo de traçar um perfil deste setor, atualmente localizado na Sede Administrativa, no município de Palmas – TO. O questionário tem como público alvo os analistas de suporte, por serem o grupo profissional que tem maior contato com o tema proposto no presente estudo.

### 6.1 TIPO DE PESQUISA

O objeto primordial desta pesquisa se compõe em bibliográfico, mapeamento, explicativo e documental, que consiste em apresentar teorias, ideias e estudos anteriores, produzidos por outras pessoas em livros e diversos artigos; e um estudo de caso, “uma investigação empírica que busca um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2010).

A base bibliográfica oferece suporte para o projeto por meio das teorias e técnicas já aplicadas por outros pesquisadores. É importante ressaltar que esta pesquisa também é descritiva, “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002).

O mapeamento estrutura-se de forma a traçar o perfil do departamento de TI, os incidentes da universidade e seu impacto em toda a comunidade acadêmica, relatando os benefícios que podem ser alcançados ao aplicar as práticas da ITIL.

A pesquisa tem base explicativa para registrar fatos, analisá-los, interpretá-los e identificar suas causas. Essa prática visa ampliar generalizações, definir leis mais amplas, estruturar e definir modelos teóricos, relacionar hipóteses em uma visão mais unitária do universo ou âmbito produtivo em geral e gerar hipóteses ou ideias por força de dedução lógica (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Na seara do conceito documental a pesquisa terá como método de compreensão e produção do conhecimento científico. Com base nos autores estudados, são apresentados alguns conceitos fundamentais da pesquisa documental, as etapas e técnicas, bem como, as vantagens.

Como forma de sintetizar e organizar a fase da análise de dados, assinalando a importância da produção do quadro de uma forma que essa sistematização possibilite novos estudos, bem como facilite o processo de produção do relatório da pesquisa. Na pesquisa documental, parte-se de um amplo e complexo conjunto de dados para se chegar a elementos manipuláveis em que as relações são estabelecidas e obtidas as conclusões (BRAVO, 1991).

## 6.2 UNIVERSO/SUJEITO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS, uma Instituição de Ensino Superior (IES) que foi criada em fevereiro de 1990 por meio do Decreto 252/90, com apoio do Governo do Estado, tendo sede e foro em Palmas, capital do Estado do Tocantins.



**Figura 7:** Sede Administrativa da UNITINS.

Fonte: ASCOM/UNITINS.

A universidade hoje está presente em várias regiões do Tocantins, contando com quatro Câmpus, sendo dois na região conhecida como Bico do Papagaio, nos municípios de Araguatins (com os cursos de Letras e Pedagogia) e Augustinópolis (com os cursos Ciências Contábeis, Direito e Enfermagem); já o Câmpus de Dianópolis, município da região Sudeste do estado, conta com os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Direito; e, por fim, já na região Central do estado, na capital, a Universidade está presente com o Câmpus Palmas

com os cursos Direito, Engenharia Agrônômica, Serviço Social e Sistema de Informação, além da Sede Administrativa e do Complexo de Ciências Agrárias (CCA), que abriga dezenas de laboratórios para pesquisa agropecuária.

A UNITINS ainda conta com polos em outros municípios junto à Universidade Aberta do Brasil (UAB); tem o Núcleo de Zoologia e Taxidermia e Núcleo Tocantinense de Arqueologia (NUTA), ambos localizados no município de Porto Nacional; conta com uma unidade de pesquisa agropecuária em Formoso do Araguaia e outros núcleos de pesquisa que integram o corpo da universidade.

A partir da Prestação de Contas apresentada em junho de 2018, tendo como base os dados do ano de 2017, pela Diretoria de Administração e Finanças, a UNITINS conta com mais de 600 servidores, atuando nas mais diversas áreas dentro da instituição, como técnicos administrativos, docentes, pesquisadores e todas as demais áreas essenciais para o bom funcionamento da universidade, com a entrega de um serviço de qualidade a todos que confiam sua trajetória acadêmica e profissional à UNITINS.

O estudo se limita ao Câmpus Palmas e à Sede Administrativa, onde se localiza o setor de tecnologia da informação da universidade.



**Figura 8:** Câmpus Palmas.  
**Fonte:** ASCOM/UNITINS

Consta como anexo neste trabalho um organograma a respeito da Universidade Estadual do Tocantins, apresentando a estrutura hierárquica da instituição, bem como as atribuições de cada setor ou função, a partir das disposições da Lei 3.124 de 14 de julho de

2016, responsável pela alteração da natureza jurídica da universidade, transformando-a em uma autarquia estadual.

### 6.3 TÉCNICA DE PESQUISA

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), técnica é o modelo na prática que os pesquisadores utilizam para coletar os dados da pesquisa em estudo. Cabe destacar que podem-se utilizar várias técnicas para obtenção de tais resultados.

Neste projeto é utilizado como técnica de pesquisa um questionário que consta no anexo do projeto, elaborado com base no levantamento bibliográfico e análise do cenário de pesquisa, que é a forma de pesquisa direta mais usual para se realizar no cenário de estudo.

O questionário traz uma breve carta/nota de apresentação, com motivo e sua relevância para a pesquisa e benefícios futuros para os gestores da universidade, considerando que seus dados podem auxiliar na tomada decisão e alinhamento da TI ao plano estratégico geral.

### 6.4 COLETA DOS DADOS

Os dados aqui explanados foram obtidos no departamento de TI da universidade. Conforme o organograma da estrutura da instituição, a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da UNITINS está vinculada à Pró-reitora de Administração e Finanças.

Hoje o setor da DTI conta com uma equipe de profissionais da área de Tecnologia da Informação, sendo estruturado a partir da divisão em setores, como manutenção/suporte, redes, desenvolvimentos, gerencial e administrativo.

Os profissionais de TI são responsáveis pela elaboração e manutenção de diversos sistemas voltados a proporcionar celeridade e economicidade para a produtividade e desenvolvimento das atividades da instituição.

Os sistemas desenvolvidos para a universidade variam em diversas linguagens de programação, como por exemplo, a programação estruturada em C, C#, C++, programação orientada a objeto como Java, *Delphi*, programação *web* usando PHP e gerenciamento de banco de dados.

A tabela 3, fornecida pelo setor de TI com base na planilha que segue em anexo no trabalho, mostra os sistemas desenvolvidos e utilizados na infraestrutura da universidade e seu atual *status*.

**Tabela 3:** Sistemas e status dos sistemas desenvolvidos/mantidos pela DTIC.

<b>SISTEMA</b>	<b>STATUS</b>
AEP - Avaliação do Estágio Probatório	Em Produção
APED - Avaliação de Desempenho	Em Produção
AVA	Em Produção
Biblioteca Online	Em Produção
Blog EAD	Em Produção
Blog Escola de Conselhos	Em Produção
Blog Jornada Científica	Descontinuado
Blog NONO CBS	Descontinuado
Blog OECA	Em Produção
Blog Semana Acadêmica	Descontinuado
Blog UAB	Descontinuado
CADUN	Em Produção
Carga Horária do Docente	Em Produção
Central de Aplicativos – APPS	Em Produção
CMS	Em Produção
Comissão permanente de licitação	Em Produção
Compras Direta	Em Produção
Devolução docente	Em Produção
Educ@ - Presencial	Em Produção
Educ@ - Extensão	Em Produção
Educ@ - UAB	Em Produção
Estágio – UAB	Em Produção
Eventos	Em Produção
FOCA	Em Produção
Gestão Acadêmica 2010	Em Produção
Gestão de Estágio EAD – SGEP	Em Produção
GFIN	Em Produção
Integração (RM x Educ@)	Em Produção
I-protocolo	Em Produção
Jurídico	Em Produção
Organograma	Em Produção
Pesquisa acervo bibliográfico	Em Produção
Portal Criança Não Trabalha	Em Produção
Portal do Aluno	Em Produção
Portal da Transparência	Em Produção
Portal do Professor	Em Produção
Portal Enade	Em Produção
Portal Formatura	Em Produção
Portal Institucional	Em Produção
Portal Periodico (Revista Eletrônica)	Em Produção
Portal Seleções e Concursos	Em Produção
Protheus	Em Produção
Questionário	Em Produção

Reingresso	Em Produção
Rematrícula Online	Em Produção
RM Biblios	Em Produção
RM Educacional	Em Produção
SAP - Sistema de Auxílio ao Professor	Em Produção
Seminário Interdisciplinar	Em Produção
SGD	Em Produção
SIREDD	Em Produção
Suporte – UAB	Em Produção
TCC	Em Produção
TELEPRE - Gestor Acadêmico	Em Produção
Unigresso	Implantação
Uniperfil	Em Produção
Unitins em Numeros	Em Produção
Validação de documentos	Em Produção
WebRM	Em Produção

Fonte: DTIC da UNITINS (2017).

## 6.5 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

O estudo de caso deste trabalho foi realizado utilizando a base de dados dos incidentes registrados pelo departamento de TI da universidade pelos ramais 2959, 4933, 4931, e-mails [suporte@unitins.br](mailto:suporte@unitins.br), [dtic@unitins.br](mailto:dtic@unitins.br) e [redes@unitins.br](mailto:redes@unitins.br).

Após análise e cruzamentos dos dados dos incidentes contidos no banco de dados do setor de TI presente na planilha no anexo do trabalho, foram coletados no período de 15 meses durante os anos de 2016 até 2017 um total de 435 (quatrocentos e trinta e cinco) chamados de incidentes de todos os tipos, em todos os setores da universidade, conforme tabela 4, quantificando os incidentes.

**Tabela 4:** Quantidade de incidentes por setor.

Setores da UNITINS	Quantidade de incidentes
Almoxarifado	3
Arquivo RH	8
Ass. Comunicação	4
Ass. Jurídica	36
CAMPUS ARAGUATINS	1
CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Biblioteca	1
CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Coord. Curso de Direito	1

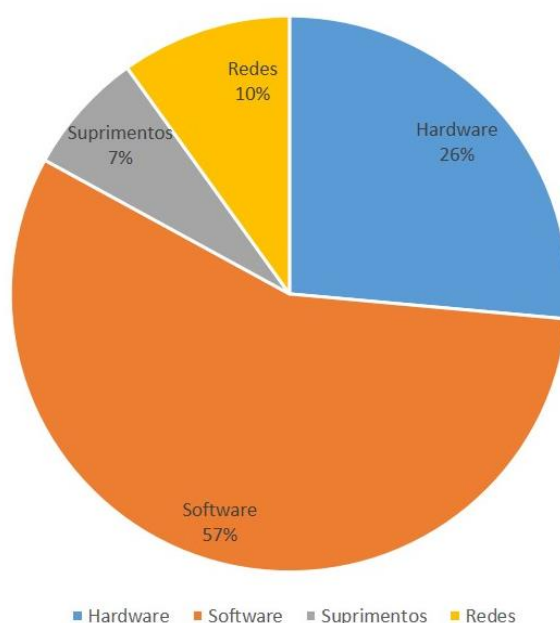
CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > RH/Finc./Ass Pedagógica	1
CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Sec. Acadêmica	3
CAMPUS DIANOPOLIS > Diretoria	1
CAMPUS DIANOPOLIS > Laboratório	1
CAMPUS PALMAS	5
CAMPUS PALMAS > Acervo Especial	1
CAMPUS PALMAS > Administração	1
CAMPUS PALMAS > Biblioteca	1
CAMPUS PALMAS > Coord. Direito e Serv. Social	1
CAMPUS PALMAS > Labin I	1
CAMPUS PALMAS > Sala da Pós-Graduação	1
CAMPUS PALMAS > Sala de Aula 02	1
CAMPUS PALMAS > Sec. Acadêmica	1
CCAGRO	2
CCAGRO > Ala Administração > Coord. CCA	4
CCAGRO > Ala Administração > Coord. de Pesquisa	3
CCAGRO > Ala Administração > Lab. Dados	2
CCAGRO > Ala dos Pesquisadores	1
CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 02	1
CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 11	2
CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 12	1
CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 13	1
CCAGRO > Ala Laboratório > Agroambiental	1
CCAGRO > Ala Laboratório > Preparo de Amostras	1
CCAGRO > Lab. Biodiversidade	1
CCAGRO > Lab. Herbário	1
CCAGRO > Lab. Hidrologia	1
Coord. Compras	31
Coord. Controle Interno	6
Coord. CPA	6
Coord. Cursos	1
Coord. Estúdio	8
Coord. Licitação	4
Coord. Material Impresso	17
Coord. NIT	5
Coord. Ouvidoria	3
Coord. Patrimônio	5
Coord. Protocolo	8
Coord. Redes	3
Coord. Transporte	17
Dir. Administrativa	19
Dir. de Eng. e Obras	11
Dir. Financeira	13

Dir. Gestão de Pessoas	27
Dir. TI	11
Escritório modelo - Fórum	1
Gabinete da Reitoria	14
Pró-reitora Extensão	15
Pró-reitora Graduação	67
Pró-reitora Pesquisa e Pós	31
Sec. Acadêmica UAB	7
Sede Adm. >Sec. Acadêmica	10

**Fonte:** DTIC da UNITINS (2017).

Com a contabilização dos incidentes foi possível mensurar os setores da universidade que apresentaram, no período setembro de 2016 até novembro de 2017, o maior número de chamados, que eventualmente demandaram mais recursos financeiro, pessoal e de tecnologias.

A análise dos dados dos incidentes classifica seu nível de criticidade, medindo como as falhas não programadas dos serviços afetam a comunidade acadêmica e acarretam em prejuízos para a UNITINS. Além dos fatores mensuráveis, como recursos financeiros, também existem fatores subjetivos, que não podem ser transformados em números, como a reputação da universidade e satisfação da comunidade acadêmica.

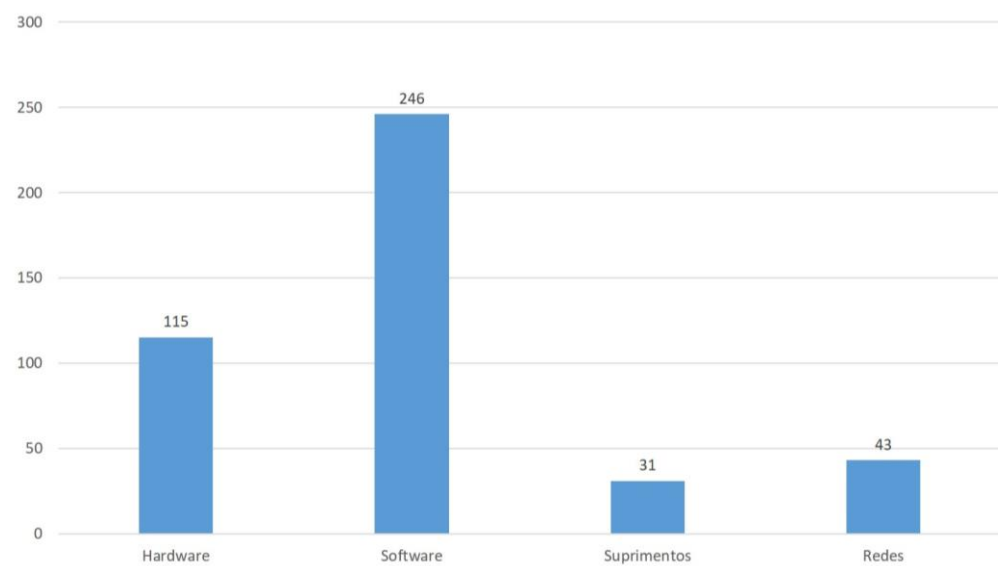


**Figura 9:** Percentual de incidentes (hardware, software, suprimentos, redes).

**Fonte:** Autoria própria.



A figura 9 representa os incidentes classificados em quatro categorias, sendo elas: *software*, que representa um total de 57 % dos incidentes; *hardware*, com um total de 26 % dos incidentes; redes, com 10 % dos incidentes; e os de suprimentos, com percentual de 4 % no período de 2016 a 2017.

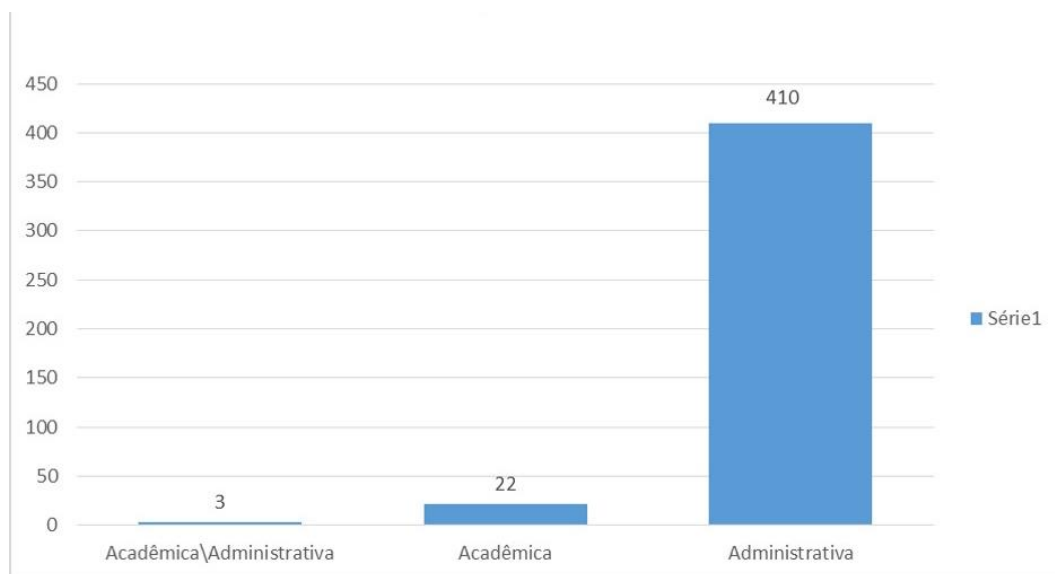


**Figura 10:** Incidentes da UNITINS (hardware/software/suprimentos/redes).

**Fonte:** Autoria própria.

Com base na figura 10 é possível mensurar e saber que os incidentes de *software*, durante o período de 2016 e 2017, foram os mais registrados pela DTI. Com uma descrição mais detalhada desses incidentes, estabelecendo filtros e padrões nesses incidentes, é possível mapeá-los e elaborar uma medida preventiva para evitar a reincidência dos mesmos, diminuindo assim o tempo e mão de obra dos profissionais de TI para uma melhor utilização desses profissionais em atividade que agrem valor para a IES.

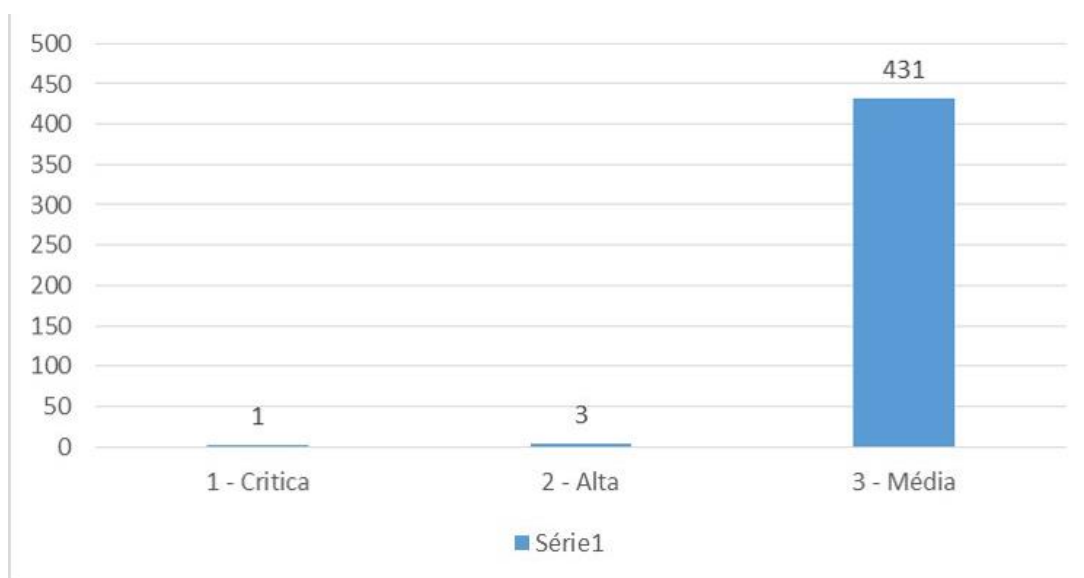
A figura 12 mostra a classificação dos incidentes no período de 2016 a 2017 da universidade e quantos influenciavam de forma acadêmica, administrativa ou ambas. Incidentes de cunho acadêmico colocam o principal serviço da universidade em cheque. Ter um incidente no serviço de graduação prestado à comunidade implica em prejuízo para a universidade.



**Figura 11:** Classificação dos chamados, e suas quantidades.

**Fonte:** Autoria própria.

A maior quantidade dos incidentes relatados na base de dados foi classificada com sua criticidade em (3 - Média), a figura 11 mostra a classificação dos incidentes no período de 2016 a 2017 da UNITINS.



**Figura 12:** Classificação dos incidentes por criticidade.

**Fonte:** Autoria própria (2018).

Mesmo com a figura 12 mostrando que maior parte dos incidentes estão classificados com sua criticidade (3 - Média), a universidade não utiliza um padrão/metodologia útil para classificar estes incidentes. E com base na descrição dos incidentes da planilha que segue no

anexo do trabalho, muitas dessas classificações deveriam ser reanalisadas, pois afetam de forma significativa os serviços ofertados pela IES.

Após análise da base de dados da DTI, ao desenvolver esse trabalho, sugere-se que sejam adotados os conceitos de Filho (2012) para definir os conceitos de urgência e impacto.

A UNITINS não tem uma documentação para regulamentar a urgência e o impacto de um incidente, para determinar a sua prioridade, não estipulando assim um prazo para o incidente ser solucionado. Isso pode colocar em dúvida o conceito de prioridade para atendimento de um incidente que a universidade adota hoje.

Conforme os apontamentos de Filho (2012), sobre a práticas do framework ITIL a tabela 5 é um modelo que pode ser aplicado na classificação dos incidentes da universidade, para ser ter um melhor resultado na classificação de um incidente, baseada na versão mais recente da ITIL a v3.

**Tabela 5:** Mapa de Urgência e Impacto de incidentes.

Impacto (Classificação da criticidade para a IES)				
Urgência		Alta	Médio	Baixa
	Alta	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixa	3	4	5

**Fonte:** Adaptada de Filho (2012).

**Tabela 6:** Priorização de Incidentes.

Prioridade	Descrição	Tempo estimando para atendimento
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	A decidir com a DTIC

**Fonte:** Adaptada de Filho (2012).

Ao verificar sua criticidade, o incidente deve ser classificado desta forma e então definir e/ou selecionar o melhor profissional para lidar com o incidente, auxiliando no encaminhamento do incidente para os especialistas mais preparados para atendê-lo, evitando que o incidente seja atribuído a um profissional que não tenha domínio, evitando que a UNITINS gaste tempo e esforços desnecessários na solução do incidente.

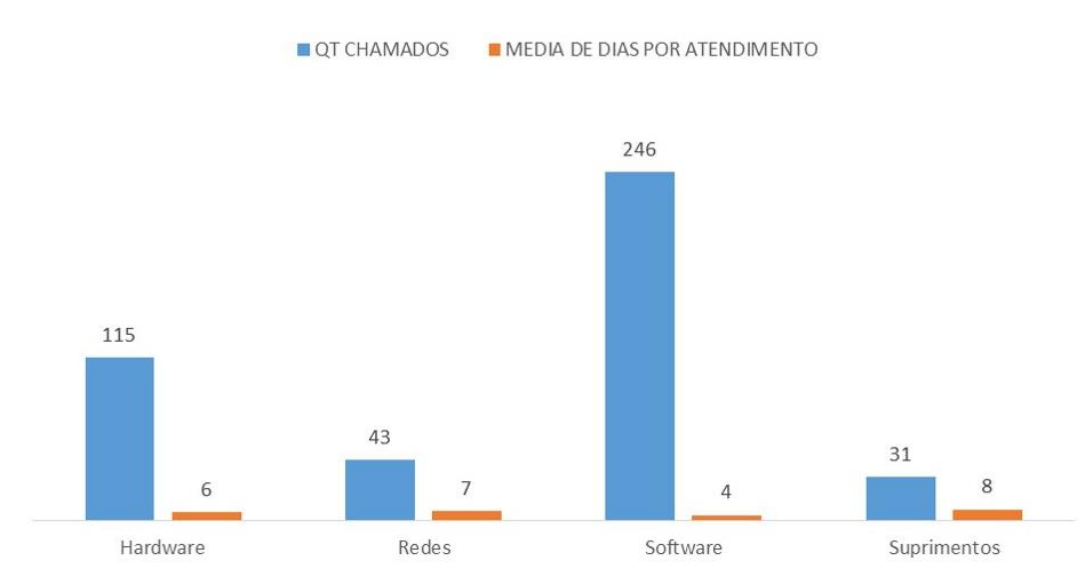
A melhor classificação dos incidentes da universidade se dá na fase do *service desk*, primeiro nível de atendimento/suporte/manutenção em que ocorre a classificação do incidente. Ter esse processo bem detalhado e transparente permite extrair dados importantes

dentro da universidade, como saber se os servidores/usuários estão necessitando de capacitação devido ao alto nível de reincidência de incidentes; identificar que determinado incidente é recorrente devido a um meio alheio, ou seja, externo, como por exemplo rede elétrica, ocasionando incidentes em patrimônios.

A eficiência na classificação é um importante instrumento a ser utilizado pelos gestores a fim de colaborar em situações de necessidade, como por exemplo, uma futura tomada de decisão, identificando se um servidor na sua atual área de atuação pode estar trazendo prejuízos, prevendo danos futuros e gerando documentação.

## 6.6 ANÁLISE MÉDIA

A figura 14 mostra o gráfico de tempo médio que um incidente da universidade levou para ser atendido/solucionado no período de 15 (quinze) meses, entre os anos de 2016 a 2017.

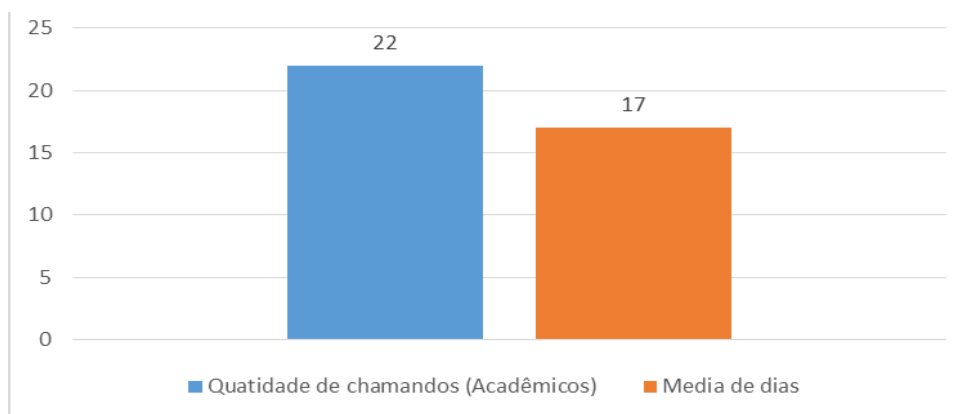


**Figura 13:** Tempo médio que um incidente leva para ser atendido.

**Fonte:** Autoria própria.

Ainda observando a figura 13 é possível mensurar o tempo médio de atendimento dos incidentes pela sua classificação de tipo:

- *Hardware* leva em média seis dias;
- *Redes* leva em média sete dias;
- *Software* leva em média quatro dias;
- *Suprimentos* leva em média oito dias.

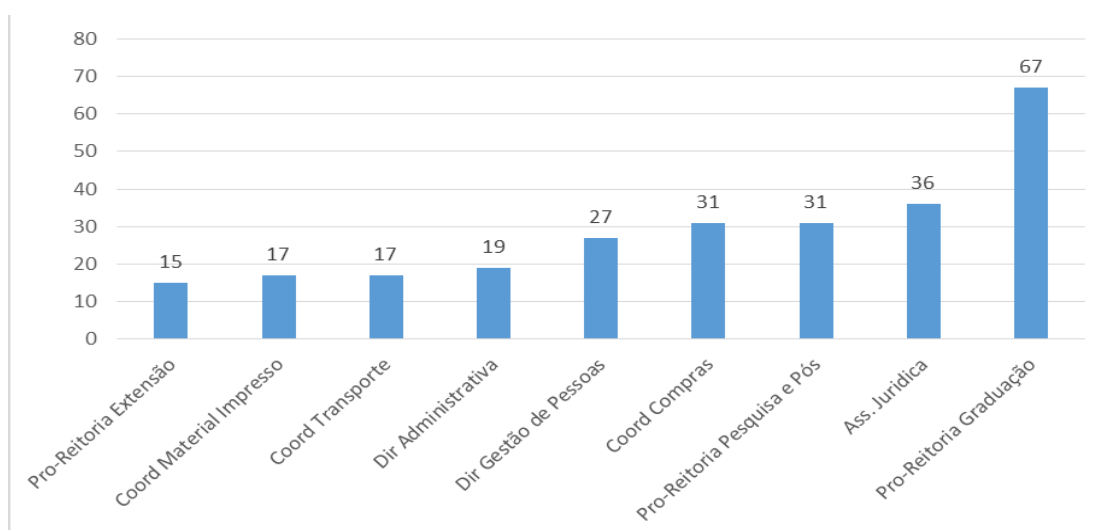


**Figura 14:** Tempo médio que um incidente acadêmico leva para atendimento.

**Fonte:** Autoria própria.

A figura 14 mostra o tempo médio que incidentes classificados de forma acadêmica levaram para seu atendimento. Dados relativamente altos, tendo em vista do tempo médio que os incidentes de classificação de *software*, *hardware*, redes e suprimentos obtiveram.

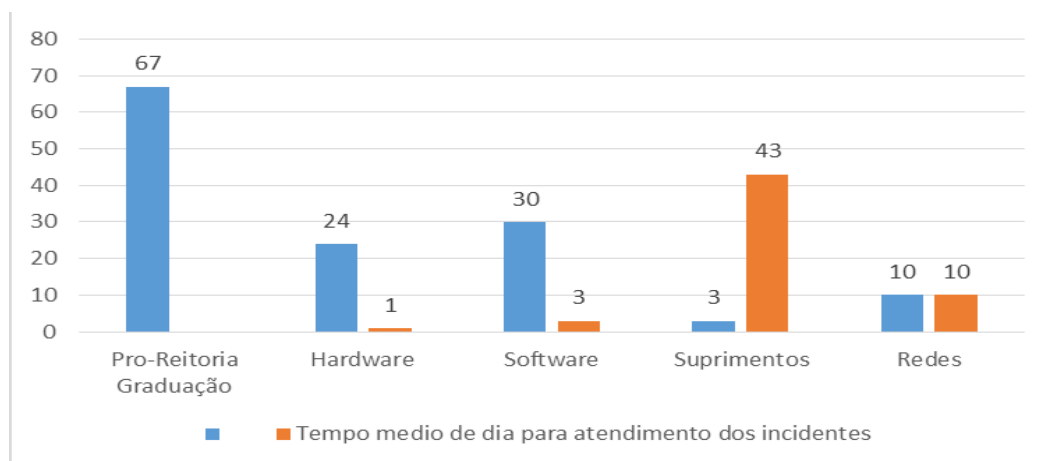
O incidente classificado de forma acadêmica influencia diretamente a Graduação, principal serviço oferecido pela instituição. Esses tipos de incidentes devem ser resolvidos o mais breve possível, não podendo prejudicar as partes envolvidas. O não atendimento desses incidentes pode gerar prejuízos imensuráveis para a universidade, comprometendo tanto sua credibilidade quanto sua gestão.



**Figura 15:** Maior quantidade de incidentes por setores (15>=)

**Fonte:** Autoria própria.

A figura 15 identifica quais departamentos/setores da universidade tiveram 15 ou mais incidentes no período de 2016 a 2017. É possível observar que a Pró-reitora de Graduação (PROGRAD) foi o setor que teve maior número de incidentes.



**Figura 16:** Incidentes da PROGRAD, quant., clas. e tempo médio de atendimento.  
**Fonte:** Autoria própria.

O gráfico da figura 16 evidencia de forma detalhada a relação da análise dos dados dos incidentes, atribuindo tempo médio para cada incidente classificado em *hardware*, *software*, redes e suprimentos do setor, que teve maior número de incidentes. Para estimar o tempo médio que os incidentes levaram para ser atendidos de acordo com a chamada de cada setor.

A Pró-reitoria de Graduação tem o compromisso de viabilizar a formação de profissionais com excelência acadêmica e profissional. O alto número de incidentes pode comprometer essa missão importante da universidade.

Os incidentes demandados pela PROGRAD ocasionam em mais despesas com recursos financeiros, recursos de TI e recursos de pessoas. Pela importância do serviço que a PROGRAD oferece, seus incidentes devem sempre estar sendo monitorados, tendo em vista que o mal gerenciamento dos incidentes desse departamento podem gerar danos graves para a universidade e a todos envolvidos no seu cenário.

## 6.7 ANÁLISE QUANTITATIVA

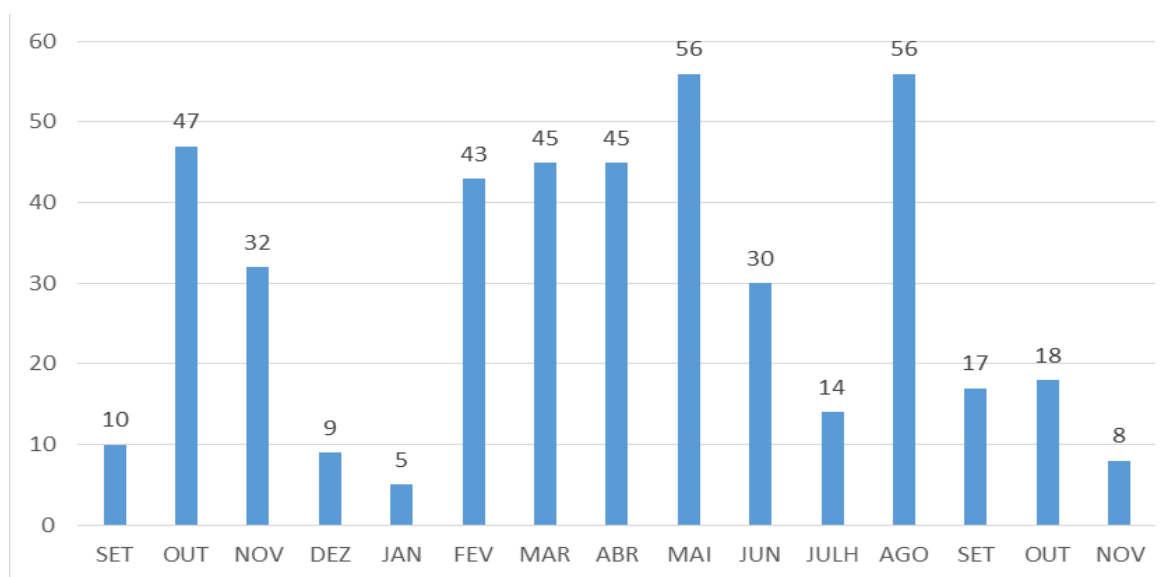
Esse estudo considerou a amostra de ocorrências no período de 15 meses, que compreende a datas de setembro de 2016 até novembro de 2017. Os dados observados da base

de dados estão quantificados mensalmente conforme as variáveis definidas a partir do cenário da universidade.

**Tabela 7:** Variáveis e incidentes mensal.

Variáveis/Meses	SET 2016	OUT 2016	NOV 2016	DEZ 2016	JAN 2017	FEV 2017	MAR 2017	ABR 2017	MAI 2017	JUN 2017	JULH 2017	AGO 2017	SET 2017	OUT 2017	NOV 2017
Incidentes Registrados	10	47	32	9	5	43	45	45	56	30	14	56	17	18	8
Usuários distintos	7	36	29	7	5	30	36	37	41	25	11	41	16	14	7
Quant de incidentes por servidor com reincidência	3	11	3	2	0	13	9	8	15	5	3	15	1	4	1
Incidentes por usuários MASC.	4	8	11	3	1	9	13	14	19	7	8	15	3	5	2
Incidentes por usuárias FEM	4	29	21	4	4	22	24	23	21	30	3	26	13	9	5

**Fonte:** Autoria própria.



**Figura 17:** Incidentes quantificados mensalmente (2016 a 2017).

**Fonte:** Autoria própria.

**Tabela 8:** Quantidade, média, desvio padrão das variáveis.

<b>Variáveis/Período</b>	<b>No Período</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>DESV. PADRÃO</b>
Incidentes Registrados	435	29	18,45
Usuários distintos por mês	342	22,8	13,72
Quant de chama por servidor com reincidência	93	6,2	5,2
Incidentes por usuários MASC.	122	8,1	5,3
Incidentes por usuárias FEM	238	15,8	10,15

**Fonte:** Autoria própria.

Considerando todas as amostragens no período de setembro de 2016 até novembro de 2017, foram observados: total de 435 incidentes; média de 29 incidentes/mês com desvio padrão  $\sigma=18,45$ , observando que o desvio padrão não difere muito da média.



## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A monografia surgiu para teorizar e fundamentar os estudos sobre governança de TI, embasando especificamente nas melhores práticas da ITIL, atualmente na versão v3. Esse *framework* abriu uma porta para o entendimento maior que essa poderosa biblioteca é uma ferramenta notável de gestão.

Desenvolver esse trabalho foi uma oportunidade de estudar uma operação de serviços/processos de gestão, compreender necessidades da universidade em que estudo, entender os recursos e principalmente ampliar o conhecimento sobre uma disciplina que não era tão presente na primeira grade curricular deste curso, tendo o questionamento de como aplicar o conteúdo estudado em um cenário real, entendendo na prática os processos de gestão de uma instituição.

Visando que a universidade passa por um momento expansão, o momento é oportuno e a situação demanda as necessidades de amadurecimento gerencial. Nestas condições, as melhores práticas recomendadas pela ITIL são oportunas para se administrar e ter o conhecimento de todos os processos de TI e ver o real valor que a TI tem alinhando seu plano de gestão e auxiliando seus gestores.

O presente trabalho teve como foco de estudo o objetivo de caracterizar a governança de TI e *framework* ITIL para o entendimento do gerenciamento de Serviços de TI dentro de uma organização, bem como apresentar a biblioteca das boas práticas ITIL, onde os grandes benefícios são a redução dos custos de tecnologia, melhoria no desempenho, diminuição dos impactos aos usuários por paradas dos serviços e uma maior eficiência na entrega dos serviços de TI.

No propósito de analisar o cenário atual do setor de TI da UNITINS, bem como avaliar os processos identificados como imaturos mediante as ocorrências apuradas na base de dados fornecida pelo setor de tecnologia, durante o estudo e a etapa de apresentação do cenário.

Por fim, foi possível mensurar e avaliar o ciclo de vida de um incidente dentro da universidade, entendendo a metodologia de processos da ITIL, apresentando medidas presentes no *framework* que trariam avanços e benefícios para a gestão da universidade.

O início do trabalho se deu pela percepção de que a UNITINS não tem um sistema de gerenciamento de incidentes de TI, *help desk*, ferramenta de valor imensurável de apoio a gestão e que traz transparência para a comunidade acadêmica, que atualmente não consegue acompanhar de forma clara seus incidentes e nem trazer um *feedback* de satisfação sobre o

atendimento ou não atendimento do chamado, implicando na forma de trazer valor para TI da UNITINS.

Os resultados da pesquisa foram satisfatórios, pois entender a metodologia ITIL trouxe conhecimento e interesse para aprofundar e se certificar nessa vasta biblioteca e que não para só no gerenciamento de incidentes.

Dentro da universidade pública foi possível identificar quais as maiores carências detectadas durante a análise de dados e ver qual setor traz mais incidentes e quais são reincidentes na instituição.

Constatou-se que, se fosse implementado um sistema de gerenciamento de incidentes a UNITINS, os gestores teriam em suas mãos uma ferramenta poderosa que os auxiliariam em tomadas de decisão para não gerir às cegas e identificar gargalos tecnológicos dentro da instituição.

Mesmo sabendo que a universidade está vinculada diretamente ao Governo do Estado do Tocantins, a implementação desse *framework* não seria de toda uma dificuldade, podendo ser realizada pela equipe da própria UNITINS.

Essa metodologia implicaria em uma cultura nova de gestão para o Estado, seria modelo e apresentaria ações que beneficiariam as rotinas da operação, bem como trariam maior valor para os serviços ofertados pela universidade.

Sugere-se que a universidade fonte de estudos realmente invista, por meio de seu setor de TI, na continuidade de implementar os processos do *framework*, que foi mencionado de forma superficial neste trabalho, mas que agrega muito valor e conhecimento, beneficiando a UNITINS com suas práticas e metodologias.

## REFERÊNCIAS

- ABDO, S. **ITIL - Conceito, Casos de Sucesso e Vantagens. Profissionais TI**, 2012. Disponível em: [www.professionaisti.com.br/2012/10/ITIL-conceito-casos-de-sucesso-e-vantagens](http://www.professionaisti.com.br/2012/10/ITIL-conceito-casos-de-sucesso-e-vantagens). Acesso em: 10/06/2018.
- ALBERTIN, A. L. **Administração de Informática: funções e fatores críticos de sucesso**. São Paulo, 2009.
- ALBERTIN, R. M. M.; ALBERTIN, A. L. **Tecnologia da Informação e Desempenho Empresarial**. São Paulo, 2009.
- ALVES, E.M.; RANZI, T.A.D. **Governança de TI: Avaliação de maturidade do Cobit em uma empresa global**. Florianópolis, 2006.
- AMORIM, G. **Importância da TI para a Estratégia Organizacional**. 2013. Disponível em: <<http://blog.gabrielamorim.com/importancia-da-ti-para-estrategia-organizacional>>. Acesso em: 10/06/2018.
- ARAÚJO, V.C. **A conceituação de governabilidade e governança, da sua relação entre si e com o conjunto da reforma do Estado e do seu aparelho**. Brasília, 2002.
- BRAVO, R. S. **Técnicas de investigação: Teoria e exercícios**. 7 ed. Madrid, 1991.
- CAMPOS, A. R. **A Tecnologia da Informação em processos decisórios: um estudo aplicado à gestão da pecuária de corte no Estado do Tocantins**. Taubaté-SP. 2012.
- BRIGANÓ, G. U. **Um framework para desenvolvimento de governança de TIC**. Londrina-PR, 2012.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo, 2002.
- COHEN, R. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. São Paulo, 2008.
- DEDRICK, J.; KRAEMER, K. L. **Os impactos da TI na empresa e na estrutura da indústria**. Califórnia, 2005.
- FAGUNDES, B. P. **Governança de Processos Definições e Framework**, Rio de Janeiro, 2010.
- FERNANDES, A. F.; ABREU, V. F. **Implantando a Governança de TI - da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços**. Rio de Janeiro, 2007.

FILHO, F. C. **ITIL v3: Fundamentos**. Pedro Sangirardi. ed. Rio de Janeiro, 2012.

FOINA, P. R. **Tecnologia de Informação - Planejamento e Gestão**. São Paulo, 2009.

IBG. **Governança Corporativa**. São Paulo. Disponível em: <http://www.ibgc.org.br/index.php/governanca/governanca-corporativa>>. Acesso em: 10/06/2018.

IBGC. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 4 ed. 2010. Disponível em: <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Código+das+Melhores+Práticas+de+Governança+Corporativa#0>>. Acesso em: 10/06/2018.

ITGI, I. T. **Governance Institute. Board briefing on IT Governance**, 2003. Disponível em [http://www.isaca.org/restricted/Documents/26904\\_Board\\_Briefing\\_final.pdf](http://www.isaca.org/restricted/Documents/26904_Board_Briefing_final.pdf)>. Acesso em: 10/06/2018.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, E. M. L.. **Fundamentos de metodologia científica 1 Marina de Andrade**. 5. ed. São Paulo, 2003.

LUNARDI, G. L.; BECKER, J. L.; MAÇADA, A. C. G. Impacto da adoção de mecanismos de governança de tecnologia de informação (TI) no desempenho da gestão da TI: uma análise baseada na percepção dos executivos. **Revista de Ciências da Administração**, v.12, n.28, p.11-39, 2011. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/17358>>. Acesso em: 10/06/2018.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento de Serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL**. São Paulo, 2011

MAIRON, J. C.; DIAS, R; TRALDI, M. C. **Monografia para os Cursos de Administração, Contabilidade e Economia**. São Paulo, 2012.

MELVILLE, N. **Revisão: tecnologia da informação e desempenho organizacional: um modelo integrativo de valor de negócio de TI**. Quarterly, 2004.

OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE (OGC). **Planning to Implement Service Management**. Londres, 2002.

PEREIRA, R.; SILVA, M. da. **IT governance implementation: The determinant factors. Communications of the IBIMA**. 2012. Disponível em: <http://www.ibimapublishing.com/journals/CIBIMA/2012/970363/970363>>. Acesso em: 10/12/2016.

SANTOS, C. S. **Porque utilizar a ITIL.** 2016. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/porque-utilizar-ITIL-carlos-da-silva-dos-santos>>. Acesso em: 10/06/2018.

SLEDGIANOWSKI, Deb; LUFTMAN, Jerry; REILLY, Richard. **Desenvolvimento e Validação de um Instrumento para Medir a Maturidade dos Mecanismos de Alinhamento Estratégico de Negócios de TI.** 2006. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/211394219\\_Development\\_and\\_Validation\\_of\\_an\\_Instrument\\_to\\_Measure\\_Maturity\\_of\\_IT\\_Business\\_Strategic\\_Alignment\\_Mechanisms](https://www.researchgate.net/publication/211394219_Development_and_Validation_of_an_Instrument_to_Measure_Maturity_of_IT_Business_Strategic_Alignment_Mechanisms)> Acesso em: 10/06/2018.

TADANO, J. **Abordagem proativa em incidentes de TI: um estudo quantitativo e qualitativo.** Taubaté-SP, 2010.

TONELLI, A. O. **Mapa do Processo de Gerenciamento de Problemas.** 2006. Disponível em: <[http://www.redesecia.com.br/site/artigos/servicos\\_ti.pdf](http://www.redesecia.com.br/site/artigos/servicos_ti.pdf)>. Acesso em: 10/06/2018.

WEILL, P.; ROSS, J. W. **Governança de TI - Tecnologia da Informação.** São Paulo, 2006.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 4 ed. Porto Alegre, 2010.

## ANEXOS

### I – QUESTIONÁRIO

**Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS**  
**Câmpus de Palmas, curso Bacharel em Sistemas de Informação**

**Caio Antônio Mascarenhas Cirqueira**

**Orientação:** Prof. Mestre Augusto de Rezende Campos

Questionário desenvolvido durante o Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Sistemas de Informação da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), para identificar os tipos mais recorrentes de incidentes e traçar um perfil do profissional e do setor de Tecnologia da Informação (TI) da universidade visando os benefícios que o *framework* ITIL ofertaria para o atual cenário de estudo.

#### 1- Identificar o perfil do profissional

- Nome \_\_\_\_\_
- Cargo \_\_\_\_\_
- Idade \_\_\_\_\_
- Quanto tempo atua no setor de TI da UNITINS? \_\_\_\_\_
- Qual sua formação acadêmica? \_\_\_\_\_
- Quanto tempo de experiência? \_\_\_\_\_

#### 2- Identificar os incidentes com maior frequência

- Qual categoria de incidente é mais recorrente?
  - ( ) Hardware ( ) Software
  - ( ) Redes ( ) Suprimentos

- Os usuários passam por treinamentos\cursos certificados para atuarem com algum sistema?

( ) Sim ( ) Não

- Qual o incidente é mais recorrente de Hardware?

( ) Impressora ( ) Computador  
( ) Periféricos ( ) outros\_\_\_\_\_

- Qual o incidente é mais recorrente de Software?

( ) Instalação de aplicações ( ) Config. de ambientes específicos  
( ) Formatação e instalação S.O ( ) outros\_\_\_\_\_

\*Sistema Operacional

- Qual o incidente é mais recorrente de Redes?

( ) Sem rede ( ) Fora do domínio  
( ) Permissão de Acesso ( ) outros\_\_\_\_\_

- Qual o incidente é mais recorrente de Suprimentos?

( ) Tonner(Impressora) ( ) Estabilizadores  
( ) Cabos ( ) outros\_\_\_\_\_

### 3- Identificar como o incidente é reportado ao setor de TI

- Possui sistema de gerenciamento de incidentes?

( ) Sim ( ) Não

- Como um incidente é reportado a TI da UNITINS?

( ) Ramal ( ) Números particulares  
( ) Email ( ) outros\_\_\_\_\_

- A *intranet* é utilizada em alguma aplicação *web* para o servidor fazer o relato do incidente?

( ) Sim ( ) Não

\*Se sim, qual? \_\_\_\_\_

➤ Como são contabilizados a quantidade de incidentes?

( ) Por setor

( ) Não são contabilizados

( ) Por servidor

( ) outros \_\_\_\_\_

#### 4- Identificar os incidentes

➤ Qual categoria de incidente é mais reportado?

( ) Acadêmico ( ) Administrativo

➤ A UNITINS tem algum sistema de *help desk*?

( ) Sim ( ) Não

\*Se sim, qual? \_\_\_\_\_

➤ Quem registra esse chamado?

( ) Analista de Suporte

( ) Não registra

( ) Setor de TI

( ) outros \_\_\_\_\_

➤ Após finalizado o atendimento o servidor tem alguma forma de *feedback*, de satisfação?

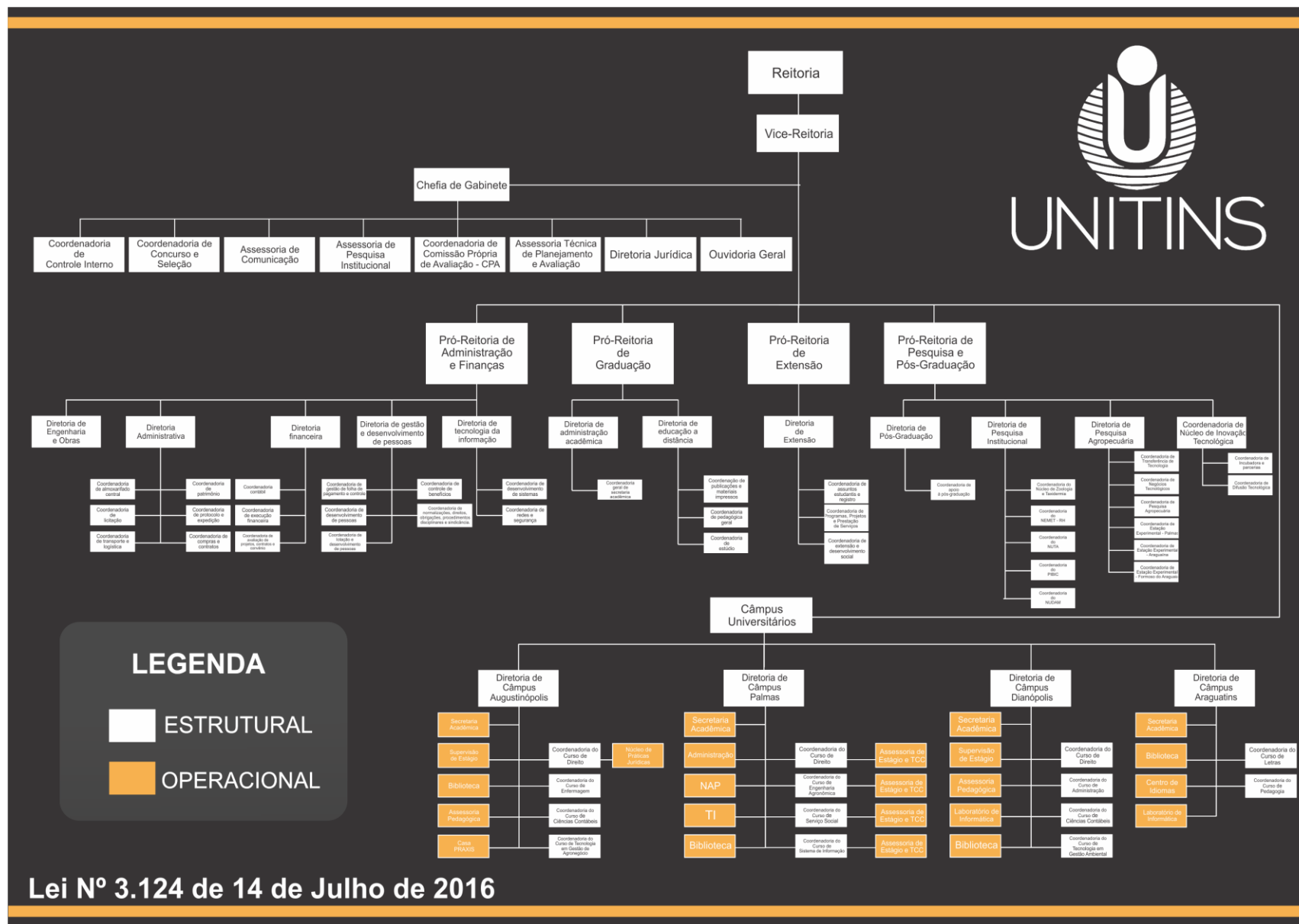
( ) Sim

( ) Não

\*Se sim, qual? \_\_\_\_\_



## II – ORGANOGRAMA



### III – PLANILHA DE INCIDENTES

ID	Classe	Título	Priorid.	Status	Última data da atualização	Última hora da atualização	Data de abertura	Hora de abertura	Tempo para solução HORAS	Tempo para solução DIAS	Localização	Categoria
1	Administrativa	Problemas com Ocomon	3 - Média	Fechado	21/09/2016	18:55:00	21/09/2016	18:37:00	00:18:00	0	Coord Redes	Redes
2	Administrativa	Testando funcionamento.	3 - Média	Fechado	26/09/2016	10:33:00	23/09/2016	11:55:00	77:00:00	3	Coord Redes	Redes
3	Administrativa	Problemas com HD.	3 - Média	Fechado	23/09/2016	13:19:00	23/09/2016	13:13:00	00:06:00	0	Coord Redes	Hardware
4	Administrativa	Verificar problemas com cabeamento	3 - Média	Fechado	23/09/2016	15:13:00	23/09/2016	14:12:00	01:01:00	0	Coord Licitação	Redes
5	Administrativa	Solicitação para trocar o tonner da impressora Kyocera.	3 - Média	Fechado	26/09/2016	10:49:00	26/09/2016	10:43:00	00:06:00	0	Gabinete da Reitoria	Suprimentos
6	Administrativa	O usuário relatou que a cada impressão enviada, a impressora imprime u	3 - Média	Fechado	03/10/2016	09:53:00	26/09/2016	11:51:00	170:38:00	7	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
7	Administrativa	O usuário solicita a substituição do toner da impressora Kyocera.	3 - Média	Fechado	26/09/2016	15:25:00	26/09/2016	15:05:00	00:20:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Suprimentos
8	Administrativa	O usuário solicita a instalação do Java para fazer assinatura pelo tok	3 - Média	Fechado	27/09/2016	11:11:00	27/09/2016	08:15:00	02:56:00	0	Coord Controle Interno	Software
9	Administrativa	Instalar o Token - FENACON   CD da reitora.	3 - Média	Fechado	27/09/2016	10:45:00	27/09/2016	10:37:00	00:08:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
10	Administrativa	Utilizar um dos equipamentos recolhidos da Secretaria Acadêmica ou Jur	3 - Média	Fechado	03/10/2016	08:59:00	28/09/2016	10:56:00	122:00:00	5	Pro-Reitoria Extensão	Hardware
11	Administrativa	Realizar relatório com fotos de todos os rack's e/ou pontos de distrib	3 - Média	Novo	17/10/2016	17:50:00	28/09/2016	11:23:00	462:27:00	19	Gabinete da Reitoria	Redes
12	Administrativa	Programa Telepre com problema.	3 - Média	Fechado	28/09/2016	15:42:00	28/09/2016	15:35:00	00:07:00	0	Dir TI	Software
13	Administrativa	Problemas com monitor que não liga.	3 - Média	Fechado	29/09/2016	17:24:00	29/09/2016	14:37:00	02:47:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
14	Administrativa	Problema com impressão.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	09:57:00	29/09/2016	17:16:00	103:59:00	4	Dir TI	Redes
15	Administrativa	O usuário relatou que todos os navegadores do computador estão travand	3 - Média	Fechado	03/10/2016	08:39:00	30/09/2016	08:23:00	72:16:00	3	Coord NIT	Software
16	Administrativa	Impressora com alerta de falha no envio.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	11:32:00	30/09/2016	14:42:00	75:10:00	3	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
17	Administrativa	Instalar media player classic para o usuário exercer as atividades nec	3 - Média	Fechado	03/10/2016	11:32:00	30/09/2016	15:06:00	76:08:00	3	Ass. Juridica	Software
18	Administrativa	Cabo de rede com defeito	3 - Média	Fechado	03/10/2016	11:30:00	30/09/2016	17:28:00	78:28:00	3	Ass. Juridica	Hardware
19	Administrativa	Problemas com computador que não liga.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	08:58:00	03/10/2016	08:28:00	00:30:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
20	Administrativa	Testar os toners da impressora resetada e enviar um que esta funcionan	3 - Média	Fechado	03/10/2016	09:20:00	03/10/2016	08:42:00	00:38:00	0	CAMPUS PALMAS	Suprimentos
21	Administrativa	Problemas com o nobreak que não liga.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	09:21:00	03/10/2016	08:58:00	00:23:00	0	Coord Transporte	Hardware

22	Administrativa	Instalar o software do Scanner.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	10:52:00	03/10/2016	09:01:00	01:51:00	0	Dir Administrativa	Software
23	Administrativa	Usuario relatou que esta com problemas com acesso ao site da unitins.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	09:30:00	03/10/2016	09:10:00	00:20:00	0	Coord Patrimonio	Software
25	Administrativa	Usuario relatou que o computador nao esta ligando.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	11:35:00	03/10/2016	10:09:00	01:26:00	0	Ass. Juridica	Hardware
26	Administrativa	Mudar computador de Local.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	15:30:00	03/10/2016	10:21:00	05:09:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
27	Administrativa	Problema na impressora.	3 - Média	Fechado	03/10/2016	11:52:00	03/10/2016	11:24:00	00:28:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
28	Administrativa	Problema com teclado.	3 - Média	Fechado	06/10/2016	15:58:00	06/10/2016	15:25:00	00:33:00	0	Gabinete da Reitoria	Suprimentos
29	Administrativa	Problema de conectividade	3 - Média	Fechado	07/10/2016	14:55:00	07/10/2016	08:51:00	06:04:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
30	Administrativa	Sistema operacional não ativado.	3 - Média	Fechado	07/10/2016	15:15:00	07/10/2016	09:14:00	06:01:00	0	Coord Material Impresso	Hardware
31	Administrativa	Solicitação para instalação de programa.	3 - Média	Fechado	07/10/2016	09:54:00	07/10/2016	09:22:00	00:32:00	0	Dir Financeira	Software
32	Administrativa	Erro ao acessar o portal da Unitins	3 - Média	Fechado	07/10/2016	15:50:00	07/10/2016	14:21:00	01:29:00	0	Gabinete da Reitoria	Software
33	Administrativa	Criação de usuário local.	3 - Média	Fechado	07/10/2016	15:49:00	07/10/2016	14:27:00	01:22:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Software
34	Administrativa	Não consegue logar.	3 - Média	Fechado	10/10/2016	09:17:00	10/10/2016	08:01:00	01:16:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
35	Administrativa	Software do Scanner	3 - Média	Fechado	10/10/2016	16:55:00	10/10/2016	15:46:00	01:09:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
36	Administrativa	Solicitação para instalar software de impressora.	3 - Média	Fechado	10/10/2016	17:17:00	10/10/2016	16:52:00	00:25:00	0	Coord Material Impresso	Software
37	Acadêmica	Verificar Inloco a situação dos nobreak's dos laboratórios de informát	3 - Média	Novo	11/10/2016	15:41:00	11/10/2016	15:41:00	00:00:00	0	CAMPUS PALMAS	Hardware
38	A/A	Verificar com a Thaís do campus PALMAS a necessidade apontada para "	3 - Média	Fechado	20/12/2016	14:45:00	11/10/2016	15:43:00	1681:08:00	70	CAMPUS PALMAS	Suprimentos
39	Administrativa	Problema com tipo de papel na impressora.	3 - Média	Fechado	13/10/2016	09:12:00	13/10/2016	09:08:00	00:04:00	0	Gabinete da Reitoria	Hardware
40	Administrativa	Computador está atualizando desde ontem e não inicia o Windows devido	3 - Média	Fechado	14/10/2016	08:44:00	14/10/2016	08:31:00	00:13:00	0	Coord Compras	Software
41	Administrativa	Problemas com mapeamento da pasta X.	3 - Média	Fechado	17/10/2016	16:19:00	14/10/2016	09:34:00	78:45:00	3	Pro-Reitoria Graduação	Software
42	Administrativa	Problemas com impressora	3 - Média	Fechado	17/10/2016	16:19:00	14/10/2016	09:36:00	78:43:00	3	Coord Cursos	Hardware
43	Administrativa	Papel preso na impressora.	3 - Média	Fechado	17/10/2016	10:32:00	14/10/2016	15:09:00	77:08:00	3	Gabinete da Reitoria	Hardware
44	Administrativa	Problema com a impressora. Impressora relata que não pode imprimir vár	3 - Média	Fechado	17/10/2016	10:31:00	17/10/2016	10:24:00	00:07:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
45	Administrativa	Solicitação para ativar o Office.	3 - Média	Fechado	17/10/2016	16:18:00	17/10/2016	16:03:00	00:15:00	0	Gabinete da Reitoria	Software
46	Administrativa	Trocar toner impressora kyocera.	3 - Média	Fechado	17/10/2016	17:58:00	17/10/2016	17:35:00	00:23:00	0	Ass. Juridica	Suprimentos
47	Administrativa	Remover e Instalar Java e o Firefox com as versões requeridas pelo Nav	3 - Média	Fechado	20/10/2016	12:19:00	18/10/2016	09:37:00	50:42:00	2	Ass. Juridica	Software
48	Administrativa	Problemas com a impressora. A impressão sai branca.	3 - Média	Fechado	20/10/2016	10:30:00	18/10/2016	12:26:00	50:26:00	2	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware

49	Administrativa	monitor desligando.	3 - Média	Fechado	20/10/2016	12:16:00	20/10/2016	09:44:00	02:32:00	0	Gabinete da Reitoria	Hardware
50	Administrativa	O usuário relatou que o Avast está bloqueando o acesso à internet.	3 - Média	Fechado	24/10/2016	15:13:00	20/10/2016	16:02:00	97:37:00	4	Dir Administrativa	Software
51	A/A	O usuário relatou que o computador está travando, desligando e não con	3 - Média	Fechado	25/10/2016	08:37:00	21/10/2016	15:49:00	103:12:00	4	CAMPUS PALMAS >Sec. Academica	Hardware
52	Administrativa	O usuário relatou que o computador não liga.	3 - Média	Fechado	24/10/2016	15:17:00	24/10/2016	09:34:00	05:43:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
53	Administrativa	Favor instalar a impressora do RH no computador do webponto que está n	3 - Média	Fechado	24/10/2016	15:16:00	24/10/2016	10:22:00	04:54:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
54	Administrativa	O computador não está mapeando a unidade de rede.	3 - Média	Fechado	24/10/2016	14:57:00	24/10/2016	12:07:00	02:50:00	0	Dir de Eng e Obras	Software
55	Administrativa	Problemas com mapeamento da pasta X.	3 - Média	Fechado	27/10/2016	15:23:00	25/10/2016	09:25:00	53:58:00	2	Dir de Eng e Obras	Redes
56	Administrativa	Usuário relatou que o computador desligou.	3 - Média	Fechado	25/10/2016	14:19:00	25/10/2016	14:10:00	00:09:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
57	Administrativa	Usuária requisita instalação de pacote Office(Word em específico) e so	3 - Média	Fechado	08/11/2016	10:16:00	26/10/2016	14:45:00	314:45:00	13	Escritório modelo - Fórum	Suprimentos
58	Administrativa	O usuário relatou que o Telepre não funciona.	3 - Média	Fechado	10/11/2016	14:39:00	27/10/2016	09:45:00	340:54:00	14	Coord Ouvidoria	Software
59	Administrativa	Solicito por favor a atualização do pacote office no meu computador aq	3 - Média	Fechado	22/11/2016	12:49:00	27/10/2016	11:54:00	624:500:00	26	Pro-Reitoria Extensão	Software
60	Administrativa	Sem acesso à impressora e sem acesso ao site da Unitins.	3 - Média	Fechado	27/10/2016	15:22:00	27/10/2016	14:12:00	01:10:00	0	Coord Estudio	Software
61	Administrativa	Houve um problema de autenticação de domínio no sistema, está sendo re	3 - Média	Fechado	30/11/2016	16:03:00	27/10/2016	16:27:00	816:24:00	34	CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 11	Software
62	Administrativa	Impressora não imprime em vários computadores.	3 - Média	Fechado	31/10/2016	10:46:00	31/10/2016	08:40:00	02:06:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
63	Acadêmica	Falar com o professor Alcides na sala 7 e levar o computador que ele l	3 - Média	Fechado	31/10/2016	10:45:00	31/10/2016	09:42:00	01:03:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
64	Administrativa	Verificar computadores que não querem ligar na sala 13 e na sala 11.	3 - Média	Fechado	08/11/2016	10:08:00	01/11/2016	08:28:00	169:40:00	7	Coord Material Impresso	Hardware
65	Administrativa	A professora Fátima solicita auxílio para instalar impressora.	3 - Média	Fechado	01/11/2016	09:08:00	01/11/2016	08:29:00	00:39:00	0	Sede Adm >Sec. Academica	Hardware
66	Administrativa	Substituir Tonner.	3 - Média	Fechado	08/11/2016	09:57:00	01/11/2016	08:33:00	169:24:00	7	Ass. Juridica	Suprimentos
67	Administrativa	Substituir tonner	3 - Média	Fechado	08/11/2016	09:57:00	01/11/2016	08:50:00	169:07:00	7	Sec. Academica UAB	Suprimentos
68	Administrativa	Usuário chegou de férias e está solicitando a verificação de possibili	3 - Média	Fechado	08/11/2016	10:15:00	03/11/2016	08:10:00	122:05:00	5	Pro-Reitoria Graduação	Redes
69	Administrativa	O usuário solicitou a instalação do software de escanear.	3 - Média	Fechado	04/11/2016	08:23:00	03/11/2016	08:38:00	24:15:00	1	Ass. Juridica	Software
70	Administrativa	computador na Coordenadoria de Licitação não desliga quando manda desl	3 - Média	Fechado	14/11/2016	11:13:00	07/11/2016	08:22:00	169:51:00	7	Coord Licitação	Hardware
71	Acadêmica	Usuário relatou que esta com problemas ao usar o sistema de notas. E q	3 - Média	Fechado	08/11/2016	10:14:00	07/11/2016	09:14:00	01:00:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Software
72	Administrativa	O usuário solicitou a formatação de sua máquina, pois segundo ele, est	3 - Média	Fechado	10/11/2016	14:39:00	08/11/2016	15:58:00	144:11:00	2	Coord Controle Interno	Hardware
73	Administrativa	O usuário solicita que seja ajustado o	3 - Média	Fechado	11/11/2016	08:37:00	08/11/2016	16:33:00	80:06:00	3	Coord Patrimonio	Hardware

		horário da máquina.										
74	Administrativa	O usuário relatou que o navegador está abrindo muitas propagandas inv	3 - Média	Fechado	11/11/2016	08:38:00	10/11/2016	08:15:00	24:23:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
75	Administrativa	Usuario relatou que o computador nao esta ligando.	3 - Média	Fechado	14/11/2016	10:59:00	14/11/2016	08:53:00	02:06:00	0	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. de Pesquisa	Hardware
76	Acadêmica	Ativação ADSL em números de Augustinópolis	3 - Média	Novo	09/02/2017	17:52:00	14/11/2016	08:52:00	09:00:00	87	Pro-Reitoria Graduação	Redes
77	Administrativa	Instalar o token na Pró-Reitoria de Pesquisa.	3 - Média	Fechado	14/11/2016	10:58:00	14/11/2016	09:28:00	01:30:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Software
78	Administrativa	Testes de repetidor de sinal de celular no CCA	3 - Média	Novo	09/02/2017	17:52:00	14/11/2016	09:36:00	2096:16:00	87	CCAGRO	Redes
79	Administrativa	O usuário solicita a montagem de uma máquina na recepção.	3 - Média	Fechado	14/11/2016	10:58:00	14/11/2016	10:00:00	00:58:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
80	Administrativa	Instalar TELEPRE.	3 - Média	Fechado	21/11/2016	14:12:00	17/11/2016	09:32:00	100:40:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Software
81	Administrativa	Instalar TELEPRE.	3 - Média	Fechado	21/11/2016	18:29:00	17/11/2016	09:33:00	104:56:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Software
82	Administrativa	Usuario informou que a internet do computador caiu.	3 - Média	Fechado	22/11/2016	17:44:00	18/11/2016	08:58:00	104:46:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Redes
83	Administrativa	Usuario relatou que esta com problemas de rede	3 - Média	Fechado	22/11/2016	12:48:00	18/11/2016	14:31:00	98:00:00	4	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Redes
84	Administrativa	Problemas ao acessar o site da UNITINS.	3 - Média	Processando (atribuído)	21/11/2016	13:13:00	21/11/2016	13:12:00	00:01:00	0	CAMPUS PALMAS > Sala da Pos Graduacao	Software
85	Administrativa	Java estava tendo problema de segurança(adicionar exceção de segurança	3 - Média	Fechado	21/11/2016	14:16:00	21/11/2016	14:13:00	00:03:00	0	Coord Liicitação	Software
87	Administrativa	O computador está sem conexão com a internet. Aparentemente a placa of	3 - Média	Fechado	23/03/2017	15:52:00	21/11/2016	15:51:00	2929:00:00	122	CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 02	Hardware
88	Administrativa	Falha no domínio.	3 - Média	Fechado	22/11/2016	17:43:00	22/11/2016	16:46:00	00:57:00	0	Dir TI	Redes
89	Administrativa	Usuario solicitou a presença de um técnico para atualizar o pacote Off	3 - Média	Fechado	01/03/2017	15:59:00	22/11/2016	17:32:00	1378:28:00	99	Pro-Reitoria Extensão	Software
90	Administrativa	manutenção do cpu, problemas com iniciação.	3 - Média	Fechado	23/03/2017	15:55:00	22/11/2016	17:21:00	2906:06:00	121	CCAGRO > Lab. Biodiversidade	Software
91	Administrativa	Instalar software de Scanner.	3 - Média	Fechado	23/11/2016	15:22:00	23/11/2016	13:01:00	02:21:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
92	Administrativa	O usuário solicitou a instalação do CIAFEN	3 - Média	Fechado	07/12/2016	13:56:00	23/11/2016	13:39:00	336:17:00	14	Dir Gestão de Pessoas	Software
93	Administrativa	O usuário relatou que o computador está travando.	3 - Média	Fechado	23/11/2016	15:24:00	23/11/2016	13:41:00	01:43:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Hardware
94	Administrativa	Trocar tonner - impressora.	3 - Média	Fechado	24/11/2016	13:37:00	24/11/2016	13:10:00	00:27:00	0	Dir Administrativa	Suprimentos
95	Administrativa	Formatar máquina.	3 - Média	Fechado	28/11/2016	13:05:00	24/11/2016	13:37:00	96:32:00	4	Dir TI	Software
96	Administrativa	Trocar tonner.	3 - Média	Fechado	28/11/2016	13:02:00	24/11/2016	15:29:00	98:27:00	4	Coord Material Impresso	Suprimentos

97	Administrativa	Disponibilizar pc's no auditório no evento do dia 29/11/2016	3 - Média	Fechado	06/12/2016	14:18:00	25/11/2016	18:44:00	268:26:00	11	Dir TI	Hardware
98	Administrativa	O navegador não está abrindo.	3 - Média	Fechado	29/11/2016	13:22:00	28/11/2016	13:19:00	27:00:00	1	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
99	Administrativa	Instalar software de scanner.	3 - Média	Fechado	29/11/2016	13:35:00	29/11/2016	13:22:00	00:13:00	0	Ass. Juridica	Software
100	Administrativa	Transmissor WIFI não está funcionando	3 - Média	Fechado	08/02/2017	17:34:00	30/11/2016	16:04:00	1681:30:00	70	CCAGRO > Ala Administracao > Lab. Dados	Hardware
101	Administrativa	Tonner acabou.	3 - Média	Fechado	14/12/2016	15:27:00	14/12/2016	15:16:00	00:11:00	0	Ass. Juridica	Suprimentos
102	Administrativa	Disponibilizar microcomputador para comitê de ética animal	3 - Média	Fechado	20/12/2016	14:44:00	15/12/2016	16:54:00	122:10:00	5	Dir TI	Hardware
103	Administrativa	Pc não liga.	3 - Média	Fechado	15/12/2016	18:14:00	15/12/2016	18:01:00	00:13:00	0	Coord Compras	Software
104	Administrativa	Instalação impressora.	3 - Média	Fechado	19/12/2016	13:01:00	19/12/2016	12:43:00	00:18:00	0	Coord Protocolo	Software
105	Administrativa	Verificar situação operacional de equipemanto	3 - Média	Fechado	03/03/2017	15:35:00	20/12/2016	14:10:00	1753:25:00	73	Coord Material Impresso	Hardware
106	Administrativa	Impressora com problema.	3 - Média	Fechado	20/12/2016	15:00:00	20/12/2016	14:47:00	00:13:00	0	Coord CPA	Software
107	Administrativa	Pc com problema.	3 - Média	Fechado	21/12/2016	14:40:00	21/12/2016	14:20:00	00:20:00	0	Ass. Juridica	Software
108	Administrativa	Instalação de progrma.	3 - Média	Fechado	17/01/2017	14:24:00	17/01/2017	14:06:00	00:18:00	0	Coord Transporte	Software
109	Administrativa	Formatar máquina.	3 - Média	Fechado	31/01/2017	15:49:00	26/01/2017	12:49:00	123:00:00	5	Coord Licitação	Software
110	Administrativa	Instalar impressora	3 - Média	Fechado	26/01/2017	13:15:00	26/01/2017	12:51:00	00:24:00	0	Dir Administrativa	Software
111	Administrativa	Recarregar Cartucho	3 - Média	Fechado	26/01/2017	13:14:00	26/01/2017	12:52:00	00:22:00	0	Coord Compras	Suprimentos
112	Administrativa	Trocar tonner.	3 - Média	Fechado	31/01/2017	16:53:00	31/01/2017	15:49:00	01:04:00	0	Ass. Juridica	Suprimentos
113	Administrativa	Instalar software Scanner.	3 - Média	Fechado	01/02/2017	17:34:00	01/02/2017	15:48:00	01:46:00	0	Ass. Juridica	Software
114	Administrativa	Pc sem internet.	3 - Média	Fechado	06/02/2017	16:44:00	06/02/2017	12:52:00	03:52:00	0	Coord Compras	Redes
115	Administrativa	Pc não liga.	3 - Média	Fechado	17/02/2017	14:56:00	06/02/2017	12:54:00	02:02:00	11	Dir Financeira	Software
116	Administrativa	Equipamentos de informática molharam(teclado e mouse) por causa de uma	3 - Média	Fechado	17/02/2017	14:56:00	06/02/2017	12:56:00	266:00:00	11	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
117	Administrativa	Trocar computador de lugar tirar da sala 8 e levar pra prograd.	3 - Média	Fechado	06/02/2017	18:08:00	06/02/2017	13:13:00	04:55:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
118	Administrativa	Pc com virus.	3 - Média	Fechado	06/02/2017	16:43:00	06/02/2017	13:38:00	03:05:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
119	Administrativa	Trocar o computador de lugar.	3 - Média	Fechado	06/02/2017	16:41:00	06/02/2017	14:33:00	02:08:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
120	Administrativa	Pc sem internet.	3 - Média	Fechado	06/02/2017	18:08:00	06/02/2017	14:34:00	03:34:00	0	Coord Compras	Redes
121	Administrativa	Mudança de pc de local	3 - Média	Fechado	06/02/2017	18:09:00	06/02/2017	16:48:00	01:21:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
122	Administrativa	Instalar impressora	3 - Média	Fechado	06/02/2017	18:08:00	06/02/2017	17:09:00	00:59:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
123	Administrativa	Instalar impressora.	3 - Média	Fechado	07/02/2017	14:36:00	07/02/2017	12:38:00	01:58:00	0	Coord Patrimonio	Software
124	Administrativa	Pc não liga.	3 - Média	Fechado	07/02/2017	14:36:00	07/02/2017	12:42:00	01:54:00	0	Pro-Reitoria	Software

											Graduação	
125	Administrativa	Instalar impressora.	3 - Média	Fechado	07/02/2017	17:11:00	07/02/2017	14:37:00	02:34:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
126	Administrativa	Registrar Ip do Funcionário Muriel para lançamento de cartão resposta.	3 - Média	Fechado	07/02/2017	16:42:00	07/02/2017	14:56:00	01:46:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Redes
127	Administrativa	Instalar sistema PJE.	3 - Média	Fechado	07/02/2017	16:42:00	07/02/2017	14:58:00	01:44:00	0	Ass. Juridica	Software
128	Administrativa	Instalar programa da Receita.	3 - Média	Fechado	07/02/2017	17:49:00	07/02/2017	17:34:00	00:15:00	0	Coord Transporte	Software
129	Administrativa	Trocar tonner.	3 - Média	Fechado	09/02/2017	14:59:00	07/02/2017	17:57:00	51:00:00	2	Pro-Reitoria Graduação	Suprimentos
130	Administrativa	Falha na relação de confiança. Usuário não consegue realizar o login.	3 - Média	Fechado	08/02/2017	17:30:00	08/02/2017	17:27:00	00:03:00	0	CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 12	Software
131	Administrativa	Instalar impressora.	3 - Média	Fechado	09/02/2017	15:52:00	09/02/2017	14:56:00	00:56:00	0	Sec. Academica UAB	Software
132	Administrativa	Formatar máquina.	3 - Média	Fechado	17/02/2017	14:55:00	09/02/2017	15:52:00	193:37:00	8	Sec. Academica UAB	Software
133	Administrativa	Problema login.	3 - Média	Fechado	09/02/2017	16:21:00	09/02/2017	16:02:00	00:19:00	0	Coord Protocolo	Redes
134	Acadêmica	Computador não liga	3 - Média	Fechado	09/02/2017	17:45:00	09/02/2017	16:43:00	01:02:00	0	Sec. Academica UAB	Software
135	Administrativa	Computador para Comitê de Etica na Pró-Reitoria de Pesquisa	3 - Média	Fechado	21/02/2017	16:50:00	09/02/2017	17:45:00	289:35:00	12	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
136	Administrativa	Notebook não esta ligando.	3 - Média	Fechado	13/02/2017	14:54:00	13/02/2017	14:01:00	00:53:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
137	Administrativa	Problemas com acessa a rede..	3 - Média	Fechado	15/02/2017	14:03:00	14/02/2017	13:05:00	00:58:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Redes
138	Administrativa	Instalar o SIAFEM.	3 - Média	Fechado	15/02/2017	14:02:00	14/02/2017	13:09:00	24:53:00	1	Dir Financeira	Software
139	Administrativa	Instalar ReceitaNet	3 - Média	Fechado	15/02/2017	14:02:00	14/02/2017	13:46:00	24:16:00	1	Coord Transporte	Software
140	Administrativa	Verificar computador que não esta ligando.	3 - Média	Fechado	17/02/2017	14:57:00	14/02/2017	16:54:00	74:00:00	3	Dir Administrativa	Hardware
141	Administrativa	Sem internet no Coord Compras e na sala da Karina	3 - Média	Fechado	17/02/2017	14:55:00	15/02/2017	13:36:00	49:19:00	2	Coord Compras	Redes
142	Administrativa	Instalar adobe.	3 - Média	Fechado	15/02/2017	15:56:00	15/02/2017	13:37:00	02:19:00	0	Coord Material Impresso	Software
143	Administrativa	Sgd sem conexão.	3 - Média	Fechado	17/02/2017	15:23:00	17/02/2017	14:53:00	00:30:00	0	Coord NIT	Software
144	Administrativa	Instalar Office. Remover Office 2007. Remover Vírus.	3 - Média	Fechado	17/02/2017	17:25:00	17/02/2017	16:34:00	00:51:00	0	Coord Compras	Software
145	Administrativa	Monitor não liga.	3 - Média	Fechado	20/02/2017	13:06:00	20/02/2017	12:49:00	00:17:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
146	Administrativa	Sem internet.	3 - Média	Fechado	21/02/2017	15:24:00	20/02/2017	17:19:00	26:00:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Redes
147	Acadêmica	Monitor não liga.	3 - Média	Fechado	21/02/2017	15:23:00	21/02/2017	15:15:00	00:08:00	0	Sec. Academica UAB	Hardware
148	Administrativa	Computador não liga	3 - Média	Fechado	22/02/2017	16:35:00	22/02/2017	16:27:00	00:08:00	0	Coord Compras	Hardware
149	Administrativa	Ver pontos disponíveis na sala vazia.	3 - Média	Fechado	23/02/2017	16:26:00	23/02/2017	13:24:00	03:02:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Redes

150	Administrativa	Instalar impressora	3 - Média	Fechado	23/02/2017	14:23:00	23/02/2017	13:24:00	00:59:00	0	Dir de Eng e Obras	Software
151	Administrativa	Instalar software da receita	3 - Média	Fechado	23/02/2017	16:25:00	23/02/2017	14:23:00	02:02:00	0	Arquivo RH	Software
152	Administrativa	Instalar software receita	3 - Média	Fechado	23/02/2017	16:25:00	23/02/2017	14:26:00	01:59:00	0	Coord Transporte	Software
153	Administrativa	Instalar o Software da Receita Federal, E verificar Scanner, Verificar	3 - Média	Fechado	01/03/2017	15:58:00	23/02/2017	14:59:00	144:59:00	6	Coord Controle Interno	Software
154	Administrativa	PC não liga.	3 - Média	Fechado	03/03/2017	15:31:00	01/03/2017	14:06:00	49:25:00	2	Coord Patrimonio	Hardware
155	Administrativa	Instalar o aplicativo do Imposto de Renda 2017	3 - Média	Fechado	02/03/2017	14:22:00	01/03/2017	16:35:00	26:13:00	1	Gabinete da Reitoria	Software
156	Administrativa	Impressora com papel preso.	3 - Média	Fechado	02/03/2017	14:10:00	02/03/2017	13:21:00	00:49:00	0	Ass. Juridica	Hardware
157	Administrativa	Instalar o Software para declaração do imposto de renda.	3 - Média	Fechado	02/03/2017	14:10:00	02/03/2017	13:32:00	00:38:00	0	Gabinete da Reitoria	Software
158	Administrativa	Máquina não liga.	3 - Média	Fechado	06/03/2017	14:55:00	06/03/2017	14:40:00	00:15:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
159	Administrativa	Monitor não liga	3 - Média	Fechado	06/03/2017	16:13:00	06/03/2017	16:05:00	00:08:00	0	Coord Compras	Hardware
160	Administrativa	Instalar driver de token	3 - Média	Fechado	07/03/2017	14:56:00	07/03/2017	13:16:00	01:40:00	0	Ass. Juridica	Software
161	Administrativa	Atualizar Java.	3 - Média	Fechado	07/03/2017	14:55:00	07/03/2017	13:57:00	00:58:00	0	Ass. Juridica	Software
162	Administrativa	Instalar software de Scanner	3 - Média	Fechado	31/03/2017	16:36:00	07/03/2017	15:24:00	577:12:00	24	Coord NIT	Software
163	Administrativa	Transferência da infraestrutura de recepção de telefonia do CCA	3 - Média	Novo	08/03/2017	13:32:00	08/03/2017	13:28:00	00:04:00	0	CCAGRO	Redes
164	Acadêmica	Instalação do sistema de som no auditório do campus PALMAS	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:26:00	08/03/2017	13:32:00	4201:54:00	175	CAMPUS PALMAS	Hardware
165	Administrativa	Problemas em linhas telefônicas no câmpus PALMAS	3 - Média	Novo	08/03/2017	13:43:00	08/03/2017	13:38:00	00:05:00	0	CAMPUS PALMAS	Redes
166	Administrativa	Montar gabinete	3 - Média	Fechado	31/03/2017	16:35:00	08/03/2017	15:39:00	552:56:00	23	Gabinete da Reitoria	Hardware
167	Administrativa	Impressão com falha - Assist. Técnica Copy System - Ligar	3 - Média	Fechado	15/03/2017	17:04:00	08/03/2017	16:07:00	168:57:00	7	Coord Compras	Hardware
168	Administrativa	Pc não liga	3 - Média	Fechado	13/03/2017	13:28:00	09/03/2017	12:41:00	96:47:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Software
169	Administrativa	Usuario Andre relatou que computador esta com tela azul	3 - Média	Fechado	31/03/2017	16:39:00	09/03/2017	15:06:00	529:33:00	22	Dir de Eng e Obras	Software
170	Administrativa	O SGD está apresentando mensagem de erro e não conclui operação. (Sala	3 - Média	Fechado	13/03/2017	13:28:00	09/03/2017	16:35:00	99:07:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Software
171	Administrativa	A usuária relatou que somente o computador dela está sem comunicação c	3 - Média	Fechado	15/03/2017	17:05:00	13/03/2017	13:26:00	52:39:00	2	Coord Compras	Software
172	Administrativa	Pc com problema	3 - Média	Fechado	16/03/2017	13:34:00	15/03/2017	17:05:00	28:05:00	1	Coord CPA	Software
173	Administrativa	Certificado digital - instalar	3 - Média	Fechado	16/03/2017	13:34:00	15/03/2017	17:06:00	28:42:00	1	Dir Gestão de Pessoas	Software
174	Administrativa	Instalar software da Receita Federal Pessoa Física	3 - Média	Fechado	16/03/2017	13:34:00	15/03/2017	17:07:00	30:06:00	1	Dir Administrativa	Software
175	Administrativa	Impressora com problema	3 - Média	Fechado	06/04/2017	17:41:00	16/03/2017	16:25:00	505:16:00	21	Dir Administrativa	Software
176	Administrativa	Trocar tonner	3 - Média	Fechado	17/03/2017	16:15:00	17/03/2017	13:14:00	03:01:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Suprimentos
177	Administrativa	Remover vírus	3 - Média	Fechado	20/03/2017	13:02:00	17/03/2017	16:15:00	73:35:00	3	Pro-Reitoria	Software



											Pesquisa e Pós	
178	Administrativa	Pc com problema	3 - Média	Fechado	20/03/2017	16:08:00	20/03/2017	13:02:00	03:06:00	0	Dir Financeira	Software
179	Administrativa	PC com mensagem azul	3 - Média	Fechado	20/03/2017	16:06:00	20/03/2017	13:03:00	03:03:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
180	Administrativa	Pc com tela azul	3 - Média	Fechado	20/03/2017	16:06:00	20/03/2017	13:04:00	03:02:00	0	Coord Protocolo	Software
181	Administrativa	Pc com problema	3 - Média	Fechado	20/03/2017	16:06:00	20/03/2017	13:06:00	03:00:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
182	Administrativa	Pc reinicia com mensagem	3 - Média	Fechado	20/03/2017	16:05:00	20/03/2017	13:07:00	02:58:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
183	Administrativa	INSTALAÇÃO DE PROGRAMA INSS	3 - Média	Fechado	21/03/2017	15:04:00	20/03/2017	15:07:00	24:03:00	1	Arquivo RH	Hardware
184	Administrativa	Instalar programa	3 - Média	Fechado	20/03/2017	16:47:00	20/03/2017	16:25:00	00:22:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
185	Administrativa	Impressora com problema	3 - Média	Fechado	23/03/2017	16:33:00	21/03/2017	15:04:00	49:29:00	2	Dir Administrativa	Software
186	Acadêmica	Notebook reiniciando frequentemente sozinho	3 - Média	Fechado	23/03/2017	15:49:00	23/03/2017	15:24:00	00:25:00	0	CCAGRO > Ala Laboratorio > Agroambiental	Software
187	Administrativa	Switch não transmitindo rede	2 - Alta	Fechado	23/03/2017	15:51:00	21/03/2017	15:29:00	48:22:00	2	CCAGRO > Ala dos Pesquisadores	Software
188	Administrativa	Impressora com problema.	3 - Média	Fechado	23/03/2017	17:34:00	23/03/2017	16:30:00	01:04:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
189	Administrativa	Máquina perdeu a relação de confiança com o domínio.	3 - Média	Fechado	28/03/2017	13:32:00	24/03/2017	16:10:00	100:18:00	4	Sede Adm >Sec. Academica	Software
190	Administrativa	Trocar Tonner	3 - Média	Fechado	28/03/2017	13:16:00	28/03/2017	12:36:00	00:40:00	0	Ass. Juridica	Suprimentos
191	Administrativa	Trocar Toner	3 - Média	Fechado	31/03/2017	16:35:00	28/03/2017	13:29:00	75:06:00	3	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Suprimentos
192	Administrativa	Notebook com problemas no sistema do Windows 7. Realizado o escaneamen	3 - Média	Fechado	24/04/2017	16:52:00	28/03/2017	17:35:00	649:25:00	27	CAMPUS PALMAS > Sala de Aula 02	Software
193	Administrativa	Pedido de ajuda para utilização de recursos do Microsoft Word 2007.	3 - Média	Fechado	24/04/2017	16:52:00	28/03/2017	17:38:00	649:26:00	27	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. CCA	Software
194	Administrativa	Pc sem internet.	3 - Média	Fechado	29/03/2017	13:37:00	29/03/2017	13:30:00	00:07:00	0	Gabinete da Reitoria	Redes
195	Administrativa	Instalar software scanner	3 - Média	Fechado	31/03/2017	16:34:00	29/03/2017	15:08:00	49:26:00	2	Dir Administrativa	Software
196	Acadêmica	Computador sem acesso a internet	3 - Média	Fechado	30/03/2017	13:41:00	29/03/2017	16:22:00	27:21:00	1	CCAGRO > Lab. Hidrologia	Redes
197	Administrativa	Instalação dos drivers da impressora HP.	3 - Média	Fechado	30/03/2017	15:56:00	29/03/2017	16:23:00	25:07:00	1	CCAGRO > Lab. Herbario	Software
198	Administrativa	Computador não acessa internet.	3 - Média	Fechado	03/04/2017	17:01:00	03/04/2017	16:59:00	00:02:00	0	CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 11	Redes
199	Administrativa	Trocar tonner	3 - Média	Fechado	03/04/2017	17:36:00	03/04/2017	17:13:00	00:23:00	0	Ass. Juridica	Suprimentos
200	Administrativa	Instalar software scanner.	3 - Média	Fechado	04/04/2017	17:57:00	04/04/2017	16:03:00	01:54:00	0	Coord Material Impresso	Software
201	Administrativa	Formatar máquina e fazer backup.	3 - Média	Fechado	10/04/2017	18:05:00	04/04/2017	17:57:00	144:08:00	6	Coord Material Impresso	Software

202	Administrativa	Instalar aplicativo de video.	3 - Média	Fechado	07/04/2017	13:21:00	06/04/2017	12:54:00	00:27:00	1	Dir Financeira	Software
203	Administrativa	Auxilio ao usuário para a alteração de senha de acesso.	3 - Média	Fechado	06/04/2017	13:40:00	06/04/2017	13:38:00	00:02:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
204	Administrativa	Problemas com a impressora.	3 - Média	Fechado	06/04/2017	17:40:00	06/04/2017	14:20:00	03:20:00	0	Ass. Juridica	Hardware
205	Administrativa	Trocar tonner	3 - Média	Fechado	06/04/2017	17:47:00	06/04/2017	16:25:00	01:22:00	0	Sede Adm >Sec. Academica	Suprimentos
206	Administrativa	Impressora com problemas	3 - Média	Fechado	06/04/2017	17:38:00	06/04/2017	16:57:00	00:41:00	0	Coord Material Impresso	Hardware
207	Administrativa	Problemas com o antivírus	3 - Média	Fechado	06/04/2017	17:34:00	06/04/2017	16:57:00	00:37:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
208	Administrativa	Papel preso na impressora	3 - Média	Fechado	07/04/2017	13:20:00	07/04/2017	13:18:00	00:02:00	0	Coord Controle Interno	Hardware
209	Administrativa	Pc sem rede.	3 - Média	Fechado	10/04/2017	15:14:00	10/04/2017	14:07:00	01:07:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Redes
210	Administrativa	Problemas com a inicialização do Windows	3 - Média	Fechado	11/04/2017	16:52:00	11/04/2017	15:24:00	01:28:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
211	Administrativa	Instalar driver da impressora	3 - Média	Fechado	11/04/2017	15:30:00	11/04/2017	15:28:00	00:02:00	0	Coord Material Impresso	Software
212	Administrativa	Pc travou	3 - Média	Fechado	17/04/2017	17:09:00	12/04/2017	12:46:00	124:23:00	5	Coord Compras	Software
213	Administrativa	Software Scanner com problema	3 - Média	Fechado	17/04/2017	16:12:00	12/04/2017	14:54:00	121:18:00	5	Ass. Juridica	Software
214	Administrativa	Problema com o computador	3 - Média	Fechado	17/04/2017	16:12:00	17/04/2017	12:29:00	03:43:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
215	Administrativa	instalar aplicativo.	3 - Média	Fechado	17/04/2017	17:08:00	17/04/2017	12:39:00	04:29:00	0	Dir de Eng e Obras	Software
216	Administrativa	Problemas com monitor.	3 - Média	Fechado	20/04/2017	14:15:00	17/04/2017	14:22:00	72:06:00	3	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
217	Administrativa	Mapear unidade de rede	3 - Média	Fechado	17/04/2017	17:07:00	17/04/2017	16:12:00	00:55:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
218	Administrativa	Instalar software Impressora em rede.	3 - Média	Fechado	17/04/2017	17:08:00	17/04/2017	16:14:00	00:54:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
219	Administrativa	Instalar CorelDraw	3 - Média	Fechado	18/04/2017	17:21:00	18/04/2017	13:16:00	04:05:00	0	Dir Administrativa	Software
220	Administrativa	Baixar Vídeo para reunião	3 - Média	Fechado	18/04/2017	17:21:00	18/04/2017	13:26:00	03:55:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
221	Administrativa	O scanner parou de funcionar.	3 - Média	Fechado	18/04/2017	17:20:00	18/04/2017	13:59:00	03:21:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
222	Administrativa	Substituição de toner.	3 - Média	Fechado	18/04/2017	17:20:00	18/04/2017	15:14:00	02:06:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Suprimentos
223	Administrativa	O usuário relatou que internet está caindo o tempo todo.	3 - Média	Fechado	20/04/2017	14:17:00	18/04/2017	15:15:00	49:38:00	2	Dir Gestão de Pessoas	Redes
224	Administrativa	Atualizar Adobe Flash Player.	3 - Média	Fechado	19/04/2017	14:21:00	19/04/2017	12:44:00	01:37:00	0	Coord Compras	Software
225	Administrativa	Usuario nao consegue autenticar no computador.	3 - Média	Fechado	20/04/2017	14:15:00	20/04/2017	12:36:00	01:39:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Software
226	Administrativa	Pc sem rede.	3 - Média	Fechado	20/04/2017	16:13:00	20/04/2017	14:51:00	01:22:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Redes
227	Acadêmica	Instalar Telepre e RM.	3 - Média	Fechado	24/04/2017	17:34:00	24/04/2017	17:04:00	00:30:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software

228	Administrativa	O usuário relatou que o navegador está travando.	3 - Média	Fechado	25/04/2017	15:56:00	25/04/2017	15:01:00	00:55:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
229	Administrativa	Instalar software Scanner.	3 - Média	Fechado	25/04/2017	16:25:00	25/04/2017	15:51:00	00:34:00	0	Coord Transporte	Software
230	Administrativa	Pc com problema.	3 - Média	Fechado	25/04/2017	15:54:00	25/04/2017	15:52:00	00:02:00	0	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. de Pesquisa	Software
231	Administrativa	Formatar máquina.	3 - Média	Fechado	27/04/2017	12:46:00	25/04/2017	15:53:00	51:07:00	2	Sec. Academica UAB	Software
232	Administrativa	Instalar certificado digital.	3 - Média	Fechado	26/04/2017	15:26:00	26/04/2017	12:58:00	02:28:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
233	Administrativa	A usuária relatou que somente o computador dela encontra-se sem intern	3 - Média	Fechado	26/04/2017	15:12:00	26/04/2017	13:21:00	01:51:00	0	Ass. Comunicação	Redes
234	Administrativa	Solicitação de usuário e senha para permissão do Google Update.	3 - Média	Fechado	26/04/2017	15:11:00	26/04/2017	15:09:00	00:02:00	0	Coord Patrimonio	Software
235	Administrativa	Pc com Vírus	3 - Média	Fechado	26/04/2017	15:28:00	26/04/2017	15:26:00	00:02:00	0	Dir TI	Software
236	Administrativa	Pc não liga.	3 - Média	Fechado	27/04/2017	14:48:00	27/04/2017	12:45:00	02:03:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
237	Administrativa	computador travando e sem internet.	3 - Média	Fechado	27/04/2017	16:28:00	27/04/2017	14:16:00	02:12:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
238	Administrativa	Papel preso na impressora.	3 - Média	Fechado	28/04/2017	17:22:00	28/04/2017	16:15:00	01:07:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
239	Administrativa	Upgrade de memória.	3 - Média	Fechado	28/04/2017	17:23:00	28/04/2017	17:23:00	00:00:00	0	Dir de Eng e Obras	Hardware
240	Administrativa	Computador não liga.	3 - Média	Fechado	02/05/2017	13:09:00	02/05/2017	12:37:00	00:32:00	0	Sede Adm >Sec. Academica	Software
241	Administrativa	Problemas com extensão de energia.	3 - Média	Fechado	03/05/2017	15:23:00	02/05/2017	13:38:00	25:45:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
242	Administrativa	Impressora com papel preso	3 - Média	Fechado	02/05/2017	17:11:00	02/05/2017	16:47:00	00:24:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
243	Administrativa	Pc sem rede.	3 - Média	Fechado	03/05/2017	14:16:00	03/05/2017	13:50:00	00:26:00	0	Coord Compras	Redes
244	Administrativa	Instalar impressora em notebook pessoal	3 - Média	Fechado	03/05/2017	14:53:00	03/05/2017	14:18:00	00:35:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
245	Administrativa	PC não liga.	3 - Média	Fechado	03/05/2017	17:22:00	03/05/2017	17:08:00	00:14:00	0	Coord Protocolo	Software
246	Administrativa	Instalar Token.	3 - Média	Fechado	05/05/2017	14:01:00	04/05/2017	16:20:00	26:20:00	1	Dir Financeira	Software
247	Administrativa	Separar Notebook para levar para CCA nos dias 09,10,11,12 de maio de 2	3 - Média	Fechado	09/05/2017	13:08:00	05/05/2017	12:43:00	96:25:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
248	Administrativa	Instalação de Equipamento de Repetidor de Sinal Wi-fi na Agrotins	3 - Média	Fechado	16/05/2017	14:23:00	05/05/2017	17:00:00	267:07:00	11	CCAGRO > Ala Administracao > Lab. Dados	Redes
249	Acadêmica	Formatação do Computador do Laboratório e Reinstalação do Sistema de G	3 - Média	Processando (atribuído)	09/06/2017	13:15:00	05/05/2017	17:08:00	844:30:00	35	CCAGRO > Ala Laboratorio > Preparo de Amostras	Software
250	Administrativa	Pc não liga	3 - Média	Fechado	08/05/2017	13:28:00	08/05/2017	12:36:00	00:52:00	0	Arquivo RH	Software
251	Administrativa	Trocar tonner.	3 - Média	Fechado	08/05/2017	14:18:00	08/05/2017	14:07:00	00:11:00	0	Sede Adm >Sec. Academica	Suprimentos
252	Administrativa	Pc com problema.	3 - Média	Fechado	08/05/2017	16:57:00	08/05/2017	16:21:00	00:36:00	0	Pro-Reitoria	Software

											Pesquisa e Pós	
253	Administrativa	Senha de login com problema.	3 - Média	Fechado	09/05/2017	14:41:00	09/05/2017	13:59:00	00:42:00	0	Dir Administrativa	Software
254	Administrativa	Impressora Kyocera com tonner vazando.	3 - Média	Fechado	09/05/2017	14:47:00	09/05/2017	14:41:00	00:06:00	0	Coord Protocolo	Hardware
255	Administrativa	Formatar máquina	3 - Média	Fechado	09/05/2017	14:50:00	09/05/2017	14:49:00	00:01:00	0	Coord Material Impresso	Software
256	Administrativa	Usuária solicita a verificação de ameaça de vírus para a prevenção do	3 - Média	Fechado	09/05/2017	15:32:00	09/05/2017	15:13:00	00:19:00	0	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. de Pesquisa	Software
257	Administrativa	Impressora Samsung não reconhece o alimentador de papel.	3 - Média	Fechado	11/05/2017	13:33:00	11/05/2017	13:16:00	00:17:00	0	Coord Controle Interno	Hardware
258	Administrativa	Dificuldade para abrir documento em PDF	3 - Média	Fechado	15/05/2017	13:41:00	11/05/2017	14:07:00	96:59:00	4	Dir Financeira	Software
259	Acadêmica	Pc sem internet.	3 - Média	Fechado	15/05/2017	15:03:00	15/05/2017	13:41:00	01:22:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Redes
260	Administrativa	Monitor do computador sem sinal.	3 - Média	Fechado	15/05/2017	15:44:00	15/05/2017	15:09:00	00:35:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
261	Administrativa	Instalar Siafem.	3 - Média	Fechado	15/05/2017	18:08:00	15/05/2017	16:24:00	01:44:00	0	Coord Compras	Software
262	Administrativa	O usuário relatou que o word está muito lento e travando com frequênci	3 - Média	Fechado	15/05/2017	17:45:00	15/05/2017	16:47:00	00:58:00	0	Coord Material Impresso	Software
263	Administrativa	O usuário solicita a adição do ícone do RM à área de trabalho.	3 - Média	Fechado	16/05/2017	13:32:00	15/05/2017	16:48:00	27:16:00	1	Dir Gestão de Pessoas	Software
264	Administrativa	Computador travando.	3 - Média	Fechado	16/05/2017	13:10:00	16/05/2017	12:43:00	00:27:00	0	Coord Compras	Software
265	Administrativa	Auxilio na alteração de senha de login.	3 - Média	Fechado	16/05/2017	14:20:00	16/05/2017	14:18:00	00:02:00	0	CCAGRO > Ala dos Pesquisadores > Sala 13	Software
266	Administrativa	Problemas com telepre.	3 - Média	Fechado	16/05/2017	15:44:00	16/05/2017	14:28:00	01:16:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
267	Administrativa	Instalar token	3 - Média	Fechado	18/05/2017	17:11:00	16/05/2017	16:49:00	48:22:00	2	Ass. Juridica	Software
268	Administrativa	Instalar SQL Server.	3 - Média	Fechado	18/05/2017	15:21:00	17/05/2017	18:10:00	27:06:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Software
269	Administrativa	Computador não estar inicializando corretamente.	3 - Média	Fechado	18/05/2017	17:18:00	18/05/2017	14:24:00	02:54:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
270	Administrativa	Erro impressão	3 - Média	Fechado	19/05/2017	14:21:00	19/05/2017	13:27:00	00:54:00	0	Coord Compras	Software
271	Administrativa	Troca de tonner.	3 - Média	Fechado	19/05/2017	14:52:00	19/05/2017	13:59:00	00:53:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Suprimentos
272	Administrativa	Troca de toner da impressora Kyocera	3 - Média	Fechado	03/10/2017	09:13:00	19/05/2017	15:02:00	3295:28:00	137	Pro-Reitoria Graduação	Suprimentos
273	Administrativa	Problema com funcionalidade do sistema operacional	3 - Média	Fechado	23/05/2017	15:26:00	19/05/2017	15:04:00	96:22:00	4	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
274	Administrativa	Problemas com o Microsoft Word	3 - Média	Fechado	22/05/2017	13:38:00	19/05/2017	17:16:00	74:04:00	3	Coord Transporte	Software
275	Administrativa	Instalar programa BB	3 - Média	Fechado	19/05/2017	18:45:00	19/05/2017	17:20:00	01:25:00	0	Almoxarifado	Software
276	Administrativa	Trocar Toner	3 - Média	Fechado	22/05/2017	17:23:00	22/05/2017	15:44:00	01:39:00	0	Coord Material Impresso	Suprimentos

277	Administrativa	Instalar programa PDF/A, pdf creator.	3 - Média	Fechado	22/05/2017	15:46:00	22/05/2017	15:45:00	00:01:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
278	Administrativa	Trocar tonner	3 - Média	Fechado	23/05/2017	14:12:00	23/05/2017	13:31:00	00:41:00	0	Ass. Juridica	Suprimentos
279	Administrativa	Ligar um computador.	3 - Média	Fechado	24/05/2017	15:32:00	24/05/2017	14:32:00	01:00:00	0	Coord Compras	Hardware
280	Administrativa	Instalar software Scanner	3 - Média	Fechado	24/05/2017	17:41:00	24/05/2017	16:16:00	01:25:00	0	Ass. Juridica	Software
281	Administrativa	Instalar SketchUp (programa de engenharia).	3 - Média	Fechado	25/05/2017	13:41:00	25/05/2017	12:51:00	00:50:00	0	Dir de Eng e Obras	Software
282	Administrativa	Instalar programa scanner.	3 - Média	Fechado	25/05/2017	13:40:00	25/05/2017	12:53:00	00:47:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
283	Administrativa	Configurar SIAFEM.	3 - Média	Fechado	25/05/2017	15:12:00	25/05/2017	13:23:00	01:49:00	0	Dir Financeira	Software
284	Administrativa	O usuário solicitou auxílio com a criação de atalhos no computador.	3 - Média	Fechado	29/05/2017	13:10:00	26/05/2017	12:32:00	00:38:00	3	Coord Transporte	Software
285	Administrativa	Instalar Photoshop;	3 - Média	Fechado	26/05/2017	15:51:00	26/05/2017	14:00:00	01:51:00	0	Coord Estudio	Software
286	Administrativa	Configurar o Siafem.	3 - Média	Fechado	29/05/2017	13:13:00	29/05/2017	13:10:00	00:03:00	0	Coord Compras	Software
287	Administrativa	Realizar limpeza na Impressora Kyocera	3 - Média	Fechado	30/05/2017	13:07:00	29/05/2017	13:11:00	27:06:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
288	Administrativa	Sem internet.	3 - Média	Fechado	29/05/2017	13:52:00	29/05/2017	13:34:00	00:18:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Redes
289	Administrativa	Verificar problemas com o sistema Processos e SIGEP	3 - Média	Fechado	30/05/2017	13:24:00	29/05/2017	13:49:00	24:49:00	1	Coord Protocolo	Software
290	Administrativa	Verificar problemas com o sistema Processos e SIGEP	3 - Média	Fechado	30/05/2017	13:23:00	29/05/2017	13:50:00	24:27:00	1	Coord Protocolo	Software
291	Administrativa	Configurar Siafem.	3 - Média	Fechado	29/05/2017	15:34:00	29/05/2017	14:20:00	01:14:00	0	Coord Compras	Software
292	Administrativa	Computador lento	3 - Média	Fechado	29/05/2017	15:35:00	29/05/2017	14:42:00	00:53:00	0	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software
293	Administrativa	Configurar Siafem.	3 - Média	Fechado	29/05/2017	15:45:00	29/05/2017	15:31:00	00:14:00	0	Dir Financeira	Software
294	Administrativa	Formatar computador.	3 - Média	Fechado	30/05/2017	13:06:00	29/05/2017	15:34:00	26:28:00	1	Dir TI	Software
295	Administrativa	Falha na inicialização do Windows.	3 - Média	Fechado	30/05/2017	13:45:00	30/05/2017	13:32:00	00:13:00	0	Ass. Juridica	Software
296	Administrativa	Impressora offline.	3 - Média	Fechado	30/05/2017	18:27:00	30/05/2017	13:56:00	04:31:00	0	Dir Financeira	Software
297	Administrativa	O usuário relatou que não consegue imprimir nada.	3 - Média	Fechado	30/05/2017	18:26:00	30/05/2017	14:25:00	04:01:00	0	Dir Administrativa	Hardware
298	Administrativa	Instalar impressora.	3 - Média	Fechado	01/06/2017	14:55:00	01/06/2017	14:13:00	00:42:00	0	Ass. Juridica	Software
299	Administrativa	Problema com o Antivirus.	3 - Média	Fechado	02/06/2017	14:02:00	02/06/2017	12:48:00	01:14:00	0	Arquivo RH	Software
300	Administrativa	Pc não liga.	3 - Média	Fechado	05/06/2017	13:08:00	05/06/2017	12:36:00	00:32:00	0	Coord Transporte	Software
301	Administrativa	Reparar falha na impressão da Impressora Kyocera.	3 - Média	Fechado	05/06/2017	15:37:00	05/06/2017	13:06:00	02:31:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
302	Administrativa	Problemas com a impressora.	3 - Média	Fechado	08/06/2017	15:31:00	05/06/2017	14:15:00	73:16:00	3	Sede Adm >Sec. Academica	Hardware
303	Administrativa	Excluir programa/pasta com privilégios específicos.	3 - Média	Fechado	05/06/2017	17:18:00	05/06/2017	16:32:00	00:46:00	0	Gabinete da Reitoria	Software
304	Administrativa	Impressora com problemas.	3 - Média	Fechado	05/06/2017	18:09:00	05/06/2017	17:23:00	00:46:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Hardware

305	Administrativa	Computador com tela de setup aberta.	3 - Média	Fechado	07/06/2017	13:13:00	07/06/2017	12:53:00	00:20:00	0	Coord Ouvidoria	Software
306	Administrativa	Acessar a Pasta do Usuário Antiga e Copiar para a Pasta Atual, com a s	3 - Média	Fechado	07/06/2017	16:15:00	07/06/2017	12:55:00	03:20:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Software
307	Administrativa	Computador com mensagem em inglês	3 - Média	Fechado	07/06/2017	14:03:00	07/06/2017	13:00:00	01:03:00	0	Coord Transporte	Software
308	Administrativa	Recolher Equipamentos de Informática com o Carrinho	3 - Média	Fechado	08/06/2017	17:08:00	07/06/2017	13:02:00	28:06:00	1	Sede Adm >Sec. Academica	Hardware
309	Administrativa	Computador não liga	3 - Média	Fechado	07/06/2017	14:01:00	07/06/2017	13:06:00	00:55:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
310	Administrativa	Reconfigurar o Siafem	3 - Média	Fechado	07/06/2017	14:01:00	07/06/2017	13:33:00	00:28:00	0	Coord Compras	Software
311	Administrativa	Instalar programa	3 - Média	Fechado	07/06/2017	18:04:00	07/06/2017	17:57:00	00:07:00	0	Coord Compras	Software
312	Administrativa	Problema na rede.	3 - Média	Fechado	08/06/2017	15:21:00	08/06/2017	13:14:00	02:07:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
313	Administrativa	Som do pc não funciona.	3 - Média	Fechado	08/06/2017	15:31:00	08/06/2017	15:15:00	00:16:00	0	Almoxarifado	Software
314	Administrativa	Impressora não imprime	3 - Média	Fechado	09/06/2017	13:13:00	09/06/2017	12:53:00	00:20:00	0	Arquivo RH	Hardware
315	Administrativa	Ajuda ao usuário	3 - Média	Fechado	09/06/2017	13:43:00	09/06/2017	13:06:00	00:37:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
316	Administrativa	Falha na relação de confiança com o Domínio.	3 - Média	Fechado	09/06/2017	16:57:00	09/06/2017	16:24:00	00:33:00	0	Sec. Academica UAB	Software
317	Administrativa	Instalar impressora	3 - Média	Fechado	12/06/2017	13:29:00	12/06/2017	13:08:00	00:21:00	0	Coord Transporte	Software
318	Administrativa	O usuário solicita a criação de um grupo de emails baseado em uma list	3 - Média	Fechado	14/06/2017	13:04:00	12/06/2017	16:43:00	51:40:00	2	Ass. Comunicação	Software
319	Administrativa	Instalar o Acrobat Pro e instruir como converter imagem escaneada em t	3 - Média	Fechado	16/06/2017	14:47:00	13/06/2017	15:16:00	73:09:00	3	Ass. Juridica	Software
320	Administrativa	Pc sem rede	3 - Média	Fechado	19/06/2017	12:53:00	14/06/2017	14:59:00	122:06:00	5	Coord NIT	Redes
321	Administrativa	Computador com tela azul	3 - Média	Fechado	21/06/2017	14:28:00	21/06/2017	14:24:00	00:04:00	0	Coord Estudio	Software
322	Administrativa	Instalação do tolkien	3 - Média	Fechado	23/06/2017	14:02:00	21/06/2017	14:28:00	48:26:00	2	Dir Financeira	Software
323	Administrativa	Computador não liga	3 - Média	Fechado	27/06/2017	12:52:00	27/06/2017	12:47:00	00:05:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
324	Administrativa	Problema ao imprimir documento.	3 - Média	Fechado	27/06/2017	14:46:00	27/06/2017	14:41:00	00:05:00	0	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. CCA	Software
325	Administrativa	Problema na impressão	3 - Média	Fechado	27/06/2017	16:08:00	27/06/2017	15:43:00	00:25:00	0	Coord Transporte	Software
326	Administrativa	Perfil de usuário com falha no login (profile.bak).	3 - Média	Fechado	28/06/2017	14:41:00	28/06/2017	14:38:00	00:03:00	0	Coord Compras	Software
327	Administrativa	teste	3 - Média	Fechado	05/07/2017	17:02:00	05/07/2017	17:00:00	00:02:00	0	CAMPUS PALMAS > Acervo Especial	Hardware
328	Administrativa	O usuário relatou que está com um problema no Excel.	3 - Média	Fechado	10/07/2017	13:41:00	07/07/2017	16:40:00	75:00:00	3	Coord Compras	Software
329	Administrativa	Usuário relata que computador está f2 - Altando memória	3 - Média	Fechado	20/07/2017	18:22:00	14/07/2017	15:26:00	02:56:00	6	Coord Material Impresso	Hardware
330	Administrativa	Usuário solicita auxílio para escanear frente e verso.	3 - Média	Fechado	21/07/2017	13:05:00	20/07/2017	18:21:00	29:16:00	1	Arquivo RH	Software
331	Administrativa	Softwate scanner com problema.	3 - Média	Fechado	24/07/2017	13:38:00	21/07/2017	13:34:00	72:04:00	3	Arquivo RH	Software

332	Administrativa	Verificar a resolução do software de scanner, e se necessário diminuir	3 - Média	Fechado	21/07/2017	14:27:00	21/07/2017	13:34:00	00:53:00	0	Dir TI	Software
333	Administrativa	Configurar Scanner Lexmark e instalar	3 - Média	Fechado	24/07/2017	15:10:00	24/07/2017	13:39:00	01:31:00	0	Dir TI	Hardware
334	Administrativa	Software scanner com erro	3 - Média	Fechado	24/07/2017	17:37:00	24/07/2017	17:05:00	00:32:00	0	Dir Administrativa	Software
335	Administrativa	Computador fora do domínio. Foi adicionado de volta ao domínio.	3 - Média	Fechado	25/07/2017	11:54:00	25/07/2017	11:37:00	00:17:00	0	CAMPUS PALMAS > Administracao	Redes
336	Administrativa	Impressora com problema	3 - Média	Fechado	26/07/2017	17:00:00	26/07/2017	15:36:00	01:24:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
337	Administrativa	Instalar software scanner kyocera	3 - Média	Fechado	26/07/2017	17:54:00	26/07/2017	17:00:00	00:54:00	0	Dir de Eng e Obras	Software
338	Administrativa	Formatar máquina e fazer backup	3 - Média	Fechado	27/07/2017	12:41:00	26/07/2017	17:01:00	29:41:00	1	Ass. Comunicação	Software
339	Administrativa	Pc não liga	3 - Média	Fechado	31/07/2017	14:23:00	31/07/2017	14:20:00	00:03:00	0	Dir de Eng e Obras	Hardware
340	Administrativa	Usuário tem dificuldade para ligar o computador	3 - Média	Fechado	31/07/2017	14:35:00	31/07/2017	14:23:00	00:12:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
341	Administrativa	Solicita um teclado novo para o computador e uma extensão.	3 - Média	Fechado	03/08/2017	08:11:00	01/08/2017	08:16:00	48:05:00	2	Coord Compras	Hardware
342	Administrativa	Usuária pediu ajuda pra configuração de impressão.	3 - Média	Fechado	03/10/2017	09:12:00	01/08/2017	16:16:00	1519:08:00	63	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. CCA	Software
343	Administrativa	Computador com cabo de rede desconectado	3 - Média	Fechado	03/10/2017	09:12:00	01/08/2017	16:18:00	1519:06:00	63	CCAGRO > Ala Administracao > Coord. CCA	Redes
344	Administrativa	Dia 14 iniciará a programação da Pró Reitoria de Graduação de um consu	3 - Média	Fechado	30/08/2017	16:12:00	02/08/2017	14:38:00	673:34:00	28	Pro-Reitoria Graduação	Software
345	Administrativa	Solicito a instalação do SIAFEM e leitor de token no computador do Set	3 - Média	Fechado	03/08/2017	08:09:00	02/08/2017	15:01:00	30:27:00	1	Coord Compras	Software
346	Administrativa	Dia 14 iniciará a programação da Pró Reitoria de Graduação de um consu	3 - Média	Fechado	30/08/2017	16:12:00	03/08/2017	08:20:00	655:52:00	27	Pro-Reitoria Graduação	Software
347	Administrativa	Computador com problemas de acesso a rede.	3 - Média	Fechado	03/08/2017	08:53:00	03/08/2017	08:39:00	00:14:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
348	Acadêmica	Fazer a instalação do RM.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	14:28:00	03/08/2017	14:58:00	120:30:00	5	Pro-Reitoria Extensão	Software
349	Administrativa	Instalar o Software de Digitalização.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	11:00:00	03/08/2017	15:46:00	124:46:00	5	Dir Administrativa	Software
350	Administrativa	Problemas com o computador utilizado dentro do Estudio.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	14:28:00	04/08/2017	08:19:00	102:09:00	4	Coord Estudio	Software
351	Administrativa	O usuário solicita a instalação de uma impressora.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	11:00:00	04/08/2017	09:02:00	01:58:00	4	Coord Material Impresso	Software
352	Administrativa	Impressora nao esta funcionando.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	10:59:00	04/08/2017	11:06:00	97:00:00	4	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
353	Administrativa	Problemas com impressora.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	10:59:00	04/08/2017	11:09:00	96:00:00	4	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
354	Administrativa	Usuario relatou que impressora Samsung esta imprimindo cinza.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	10:58:00	08/08/2017	08:24:00	02:34:00	0	Coord Controle Interno	Hardware
355	Acadêmica	Favor instalar RM e Telepre no computador da Glauciane Silva Dos Santo	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:52:00	08/08/2017	08:48:00	535:04:00	22	Sede Adm >Sec. Academica	Software

356	Administrativa	Trocar computador da sala da Produção com a sala da Cinegrafia. Levar	3 - Média	Fechado	08/08/2017	14:28:00	08/08/2017	09:16:00	05:12:00	0	Coord Estudio	Hardware
357	Administrativa	Impressora com memória ram cheia e não imprime mais de 11 páginas com	3 - Média	Fechado	08/08/2017	10:36:00	08/08/2017	10:33:00	00:03:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
358	Administrativa	(Coordenação de sistemas) Ramal da coordenação está mudo.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	10:59:00	08/08/2017	10:50:00	00:09:00	0	CAMPUS PALMAS > Coord. Direito e Serv Social	Hardware
359	Administrativa	Ramal está mudo.	3 - Média	Fechado	08/08/2017	11:00:00	08/08/2017	10:55:00	00:05:00	0	CAMPUS PALMAS > Biblioteca	Hardware
360	Acadêmica	Instalar software requisitados pelo coordenador de sistemas no Labin I	2 - Alta	Processando (planejado)	08/08/2017	11:10:00	08/08/2017	11:00:00	00:10:00	0	CAMPUS PALMAS > Labin I	Software
361	Administrativa	Instalar PJE	3 - Média	Fechado	08/08/2017	16:36:00	08/08/2017	14:33:00	02:03:00	0	Ass. Juridica	Software
362	Administrativa	Impressora com papel preso	3 - Média	Fechado	10/08/2017	08:19:00	08/08/2017	17:10:00	55:31:00	2	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
363	Administrativa	O usuário solicita a mudança de uma máquina para a auditoria do TCE.	3 - Média	Fechado	10/08/2017	08:19:00	09/08/2017	08:54:00	24:54:00	1	Coord CPA	Hardware
364	Administrativa	Problemas com Word.	3 - Média	Fechado	15/08/2017	09:57:00	09/08/2017	10:06:00	144:49:00	6	Coord Material Impresso	Software
365	Administrativa	O usuário informou que a impressora apresenta mensagem de troca de ton	3 - Média	Fechado	10/08/2017	08:18:00	09/08/2017	14:45:00	30:30:00	1	Coord Compras	Suprimentos
366	Administrativa	Reparar Software PJE	3 - Média	Fechado	11/08/2017	11:12:00	10/08/2017	11:07:00	25:05:00	1	Ass. Juridica	Software
367	Administrativa	Trocar toner	3 - Média	Fechado	11/08/2017	11:14:00	11/08/2017	11:12:00	00:02:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Suprimentos
368	Administrativa	Instalar navegador do Advogado 1.0	3 - Média	Fechado	15/08/2017	09:56:00	14/08/2017	09:39:00	24:17:00	1	Ass. Juridica	Software
369	Administrativa	Usuário relata que o Firefox não envia emails institucionais, sendo qu	3 - Média	Fechado	15/08/2017	09:56:00	15/08/2017	09:53:00	00:03:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Software
370	Administrativa	Pc lento	3 - Média	Fechado	15/08/2017	16:02:00	15/08/2017	09:57:00	06:05:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
371	Administrativa	gostaria que quando possível viessem colocar um cabo maior na minha má	3 - Média	Fechado	15/08/2017	17:09:00	15/08/2017	14:22:00	02:47:00	0	Ass. Comunicação	Hardware
372	Administrativa	Pc não inicia	3 - Média	Fechado	17/08/2017	10:02:00	17/08/2017	08:32:00	01:30:00	0	Almoxarifado	Software
373	Administrativa	Computador não inicia	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:57:00	17/08/2017	08:33:00	01:24:00	0	Coord Protocolo	Software
374	Administrativa	Sem acesso a Pasta X:	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:56:00	17/08/2017	08:35:00	01:21:00	0	Dir Administrativa	Software
375	Administrativa	Pc não inicia	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:56:00	17/08/2017	08:38:00	01:18:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
376	Administrativa	Computador fora do domínio	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:55:00	17/08/2017	08:39:00	01:16:00	0	Dir Financeira	Redes
377	Administrativa	Siafem precisa ser configurado	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:55:00	17/08/2017	09:17:00	00:38:00	0	Dir Financeira	Software
378	Administrativa	Chrome não inicializa	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:54:00	17/08/2017	09:20:00	00:34:00	0	Ass. Juridica	Software
379	Administrativa	Módulo Banco do Brasil não funciona	3 - Média	Fechado	17/08/2017	09:53:00	17/08/2017	09:35:00	00:18:00	0	Coord Compras	Software
380	Administrativa	Pc com problema	3 - Média	Fechado	17/08/2017	11:10:00	17/08/2017	10:32:00	00:38:00	0	Coord Estudio	Software
381	Administrativa	Remover impressora	3 - Média	Fechado	17/08/2017	11:10:00	17/08/2017	10:34:00	00:36:00	0	Coord Transporte	Software
382	Administrativa	Converter Jpeg para Word	3 - Média	Fechado	18/08/2017	11:26:00	18/08/2017	10:42:00	00:44:00	0	Coord Transporte	Software



383	Acadêmica	Problemas com o RM	3 - Média	Fechado	26/08/2017	09:26:00	21/08/2017	09:51:00	120:25:00	5	Pro-Reitoria Graduação	Software
384	Acadêmica	Quase todos os dias o serviço do rm não inicia automaticamente.. o nom	3 - Média	Fechado	27/09/2017	15:22:00	21/08/2017	10:16:00	935:06:00	37	Sede Adm >Sec. Academica	Software
385	Administrativa	A Hosana solicitou a instalação do SIAFEM e TOTVS na máquina da Lorena	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:51:00	23/08/2017	09:12:00	176:39:00	7	Coord Compras	Software
386	Administrativa	Troca de tonner	3 - Média	Fechado	23/08/2017	15:15:00	23/08/2017	15:14:00	00:01:00	0	Dir de Eng e Obras	Suprimentos
387	Administrativa	Não esta conseguindo fazer login (falha de confiança do dominio)	3 - Média	Fechado	23/08/2017	15:18:00	23/08/2017	15:16:00	00:02:00	0	Dir de Eng e Obras	Software
388	Administrativa	Atualizar o Adobe PDF.	3 - Média	Fechado	26/08/2017	09:26:00	25/08/2017	08:30:00	24:56:00	1	Pro-Reitoria Extensão	Software
389	Administrativa	Colocar a Lorena como administrador para poder usar o Token	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:50:00	28/08/2017	09:53:00	53:57:00	2	Dir Administrativa	Software
390	Administrativa	Impressora esta manchando.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:49:00	29/08/2017	09:27:00	30:22:00	1	Coord Material Impresso	Hardware
391	Administrativa	Instalar o protheus e migrar os arquivos entre os perfis dos usuários	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:45:00	29/08/2017	09:28:00	30:17:00	1	Gabinete da Reitoria	Software
392	Administrativa	Substituir o toner vazio por um cheio.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:44:00	29/08/2017	10:45:00	28:59:00	1	Sede Adm >Sec. Academica	Suprimentos
393	Administrativa	Nobreak com problema.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:42:00	29/08/2017	15:24:00	24:18:00	1	Ass. Juridica	Hardware
394	Administrativa	Não consegue acessar a pasta Coord Compras	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:40:00	29/08/2017	15:25:00	24:15:00	1	Coord Compras	Software
395	Administrativa	O usuário solicita a instalação do naps2 para utilizar o escaner.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:39:00	29/08/2017	15:27:00	24:12:00	1	Dir Gestão de Pessoas	Software
396	Administrativa	O usuário solicitou a instalação do software de escaneamento.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:37:00	30/08/2017	10:42:00	04:55:00	0	Ass. Juridica	Software
397	Administrativa	O usuário solicitou a instalação da impressora do RH.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	15:31:00	30/08/2017	10:43:00	04:48:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Hardware
398	Administrativa	Computador apresentando tela azul ao usuario.	3 - Média	Fechado	30/08/2017	16:11:00	30/08/2017	15:33:00	00:38:00	0	Coord Transporte	Software
399	Administrativa	Papel preso no scanner.	3 - Média	Fechado	04/09/2017	11:06:00	01/09/2017	10:09:00	72:57:00	3	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
400	Acadêmica	Usuário com problemas para acessar o TELEPRE.	3 - Média	Fechado	04/09/2017	11:06:00	04/09/2017	08:36:00	02:30:00	0	Pro-Reitoria Graduação	Software
401	Administrativa	Problemas para utilizar a impressora.	3 - Média	Fechado	16/09/2017	15:20:00	04/09/2017	08:37:00	294:43:00	12	Coord CPA	Hardware
402	Administrativa	Instalar o Scanner no computador da Lorena.	3 - Média	Fechado	05/09/2017	14:12:00	04/09/2017	09:28:00	28:44:00	1	Dir Administrativa	Software
403	Administrativa	O usuário solicita a instalação do NAPS2 para escanear remotamente.	3 - Média	Fechado	04/09/2017	11:05:00	04/09/2017	09:30:00	01:35:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
404	Administrativa	O usuário relatou erro no módulo de segurança w06 ao abrir o navegador	3 - Média	Fechado	05/09/2017	14:13:00	04/09/2017	10:53:00	27:20:00	1	Coord Compras	Software
405	Administrativa	Impressora com atolamento no scanner	3 - Média	Fechado	05/09/2017	14:11:00	05/09/2017	09:19:00	04:52:00	0	Dir Administrativa	Hardware
406	Administrativa	Usuario relatou que esta com problemas de acessar alguns sites de trib	3 - Média	Fechado	06/09/2017	09:03:00	05/09/2017	14:08:00	29:05:00	1	Ass. Juridica	Software
407	Administrativa	Computador esta apresentando tela azul.	3 - Média	Fechado	16/09/2017	15:20:00	13/09/2017	09:11:00	78:09:00	3	Coord Transporte	Software

408	Administrativa	O usuário não consegue fazer logon no computador.	3 - Média	Fechado	16/09/2017	15:19:00	14/09/2017	09:20:00	53:59:00	2	Coord NIT	Hardware
409	Administrativa	Instalar impressora em notebook.	3 - Média	Fechado	16/09/2017	15:17:00	14/09/2017	09:20:00	53:57:00	2	Pro-Reitoria Extensão	Hardware
410	Administrativa	Usuário relatou que esta sem internet desde terça ou quarta-feira. Pro	3 - Média	Fechado	16/09/2017	15:17:00	15/09/2017	09:10:00	30:07:00	1	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Hardware
411	Administrativa	Instalar software Proteus.	3 - Média	Solucionado	19/09/2017	16:00:00	19/09/2017	15:00:00	01:00:00	0	Arquivo RH	Software
412	Administrativa	Mudar computador de local.	3 - Média	Fechado	02/10/2017	10:20:00	26/09/2017	10:31:00	144:11:00	6	Coord CPA	Hardware
413	Administrativa	Mudar computador da Tania para a sala da Marlucia.	3 - Média	Fechado	02/10/2017	10:20:00	27/09/2017	15:09:00	125:29:00	5	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
414	Administrativa	Usuário relatou que o monitor não esta dando imagem.	3 - Média	Fechado	28/09/2017	09:19:00	27/09/2017	15:17:00	30:38:00	1	Pro-Reitoria Graduação	Hardware
415	Administrativa	O usuário relatou que o computador está apresentando tela azul e trava	3 - Média	Fechado	28/09/2017	15:55:00	28/09/2017	08:07:00	07:48:00	0	Coord Transporte	Hardware
416	Administrativa	O usuário não consegue fazer logon no computador.	3 - Média	Fechado	28/09/2017	15:54:00	28/09/2017	08:09:00	07:45:00	0	Pro-Reitoria Extensão	Software
417	Administrativa	Instalar o Protheus	3 - Média	Fechado	02/10/2017	10:18:00	28/09/2017	15:15:00	101:00:00	4	Coord CPA	Software
418	Administrativa	O usuário solicita a substituição do toner que encontra-se vazio.	3 - Média	Fechado	02/10/2017	10:19:00	02/10/2017	09:50:00	00:29:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Suprimentos
419	Administrativa	Ajuda para inicialização do Sistema Operacional Windows	3 - Média	Fechado	03/10/2017	09:19:00	03/10/2017	09:15:00	00:04:00	0	Ass. Juridica	Software
420	Administrativa	A Meire solicitou a verificação do hardware da máquina da ilha de ediç	3 - Média	Fechado	09/10/2017	17:22:00	03/10/2017	17:48:00	144:26:00	6	Coord Estudio	Hardware
421	Administrativa	Papel preso na Impressora	3 - Média	Fechado	04/10/2017	09:08:00	04/10/2017	09:07:00	00:01:00	0	Ass. Juridica	Hardware
422	Administrativa	Problemas com o PJE que não abre.	3 - Média	Processando (atribuído)	06/10/2017	08:52:00	06/10/2017	08:51:00	00:01:00	0	Ass. Juridica	Software
423	Administrativa	Usuario relatou que o sistema do SICAP do TCE TO nao esta abrindo o as	3 - Média	Fechado	16/10/2017	09:56:00	16/10/2017	09:39:00	00:17:00	0	Dir Gestão de Pessoas	Software
424	Administrativa	Teste	3 - Média	Fechado	16/10/2017	10:04:00	16/10/2017	10:02:00	00:02:00	0	Dir TI	Software
425	Administrativa	Teste: Usuario relatou que nao consegue acessar a pasta de rede do ser	3 - Média	Fechado	16/10/2017	17:26:00	16/10/2017	14:26:00	03:00:00	0	Dir Administrativa	Redes
426	Administrativa	Refazer a ponta do cabo do computador que fica dentro do estudio de gr	3 - Média	Fechado	08/11/2017	08:19:00	20/10/2017	09:51:00	457:11:00	19	Coord Estudio	Hardware
427	Administrativa	Teste: Impressora não scanneia.	3 - Média	Fechado	20/10/2017	15:26:00	20/10/2017	15:15:00	00:11:00	0	CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Sec. Academica	Hardware
428	A/A	Internet esta só caindo	3 - Média	Processando (atribuído)	20/10/2017	18:35:00	20/10/2017	18:33:00	00:02:00	0	CAMPUS ARAGUATINS	Redes
429	Administrativa	Usuário relatou estar sem internet.	3 - Média	Fechado	23/10/2017	10:35:00	23/10/2017	08:10:00	02:25:00	0	CAMPUS DIANOPOLIS > Diretoria	Redes
430	Acadêmica	Auxiliar acadêmicos p/ se cadastrarem e se registrarem em evento.	3 - Média	Fechado	23/10/2017	17:48:00	23/10/2017	14:00:00	03:48:00	0	CAMPUS DIANOPOLIS > Laboratorio	Software
431	Administrativa	Instalar o Chrome.	3 - Média	Fechado	08/11/2017	08:18:00	06/11/2017	10:22:00	60:34:00	2	Pro-Reitoria Pesquisa e Pós	Software

432	Administrativa	Coordenação sem internet.	3 - Média	Fechado	07/11/2017	14:10:00	30/10/2017	14:02:00	192:08:00	8	CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Coord Curso de Direito	Redes
433	Acadêmica	Instalar três novos pontos de Internet para uso dos estudantes.	3 - Média	Processando (planejado)	07/11/2017	19:06:00	06/11/2017	14:14:00	28:52:00	1	CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Biblioteca	Redes
434	Acadêmica	Secretaria sem Internet.	2 - Alta	Fechado	07/11/2017	19:21:00	07/11/2017	19:12:00	00:09:00	0	CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Sec. Academica	Redes
435	Administrativa	O usuário informou que a impressora do setor está com problema, porém	3 - Média	Processando (atribuído)	08/11/2017	16:21:00	08/11/2017	16:19:00	00:02:00	0	Coord Ouvidoria	Hardware
436	Administrativa	Computadores molhados devido infiltrações no telhado.	1 - Critica	Fechado	08/11/2017	18:58:00	08/11/2017	16:23:00	02:35:00	0	CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > RH/Financeiro/Ass Pedagogica	Hardware
437	Acadêmica	Computadores não ligam após desligamento inesperado devido oscilações	3 - Média	Fechado	08/11/2017	19:00:00	08/11/2017	16:27:00	02:33:00	0	CAMPUS AUGUSTINOPOLIS > Sec. Academica	Hardware