

 CHECKLIST DE ACESSOS / ATENDIMENTO - FORMULÁRIO INDIVIDUAL

| 1 Dados do Chamado                                                                                                                                                                  |  |                             |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|--------------------------|
| Ticket                                                                                                                                                                              |  | Data de atendimento/Entrega |                          |
| 300-203611                                                                                                                                                                          |  | 24/11/2025                  |                          |
| Comgas 525<br>Santana                                                                                                                                                               |  |                             |                          |
| 2 Dados do(a) Colaborador(a)                                                                                                                                                        |  |                             |                          |
| Nome (Completo)                                                                                                                                                                     |  | Login                       |                          |
| Poliana De Souza Santos                                                                                                                                                             |  | pssantos2                   |                          |
| 3 Dados do(a) Técnico(a)                                                                                                                                                            |  |                             |                          |
| Nome (Completo)                                                                                                                                                                     |  | Login                       |                          |
| Vinicius Prates Altafini                                                                                                                                                            |  | vpalafini                   |                          |
| 4 Verificação de Ativos                                                                                                                                                             |  |                             |                          |
| 4.1 Verificação de Ativos                                                                                                                                                           |  | Item de Verificação         |                          |
| Verifique se a máquina está devidamente configurada no domínio. Caso contrário, insira o equipamento.                                                                               |  | Status                      | Observações / Evidências |
| Assegure-se de que a máquina possui o hostname correto (STF+Local+Patrimônio++Tipo de equipamento) conforme o ativo físico. Se não corresponder, corrija e insira no domínio.       |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme se o maquina está na Unidade Organizacional (OU) correta.                                                                                                                  |  | Concluído                   | Verificado               |
| 4.2 Verificação de Acessos                                                                                                                                                          |  | Item de Verificação         |                          |
| Confirme se o colaborador(a) está na Unidade Organizacional (OU) correta.                                                                                                           |  | Concluído                   | Verificado               |
| Verifique se o colaborador(a) possui a liberação de Admin do equipamento.                                                                                                           |  | Concluído                   | Verificado               |
| Assegure-se de que o colaborador(a) está utilizando o equipamento no Home Office ou no cliente.                                                                                     |  | Concluído                   | Verificado               |
| 4.3 Validação e Configuração de Softwares padrões                                                                                                                                   |  | Item de Verificação         |                          |
| Verifique se o colaborador possui a licença do Office E1 Plus Desktop.                                                                                                              |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme a instalação do Office no equipamento, caso tenha licença.                                                                                                                 |  | Concluído                   | Verificado               |
| Assegure-se de que o cliente do Outlook está configurado no perfil do colaborador(a).                                                                                               |  | Concluído                   | Verificado               |
| Verifique se o cliente do Teams está configurado no perfil do colaborador(a).                                                                                                       |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme se o OneDrive está instalado e ativado. Caso contrário, ative.                                                                                                             |  | Concluído                   | Verificado               |
| Verifique se o colaborador(a) possui o Sophos instalado. Se não, instale.                                                                                                           |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme se o equipamento está listado no Kace (sistema de inventário). Se não, instale.                                                                                            |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme se o equipamento está com bitlocker ativo. Se não, ativar.                                                                                                                 |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme se o equipamento está com EMS Forticlient instalado. Se não instale.                                                                                                       |  | Concluído                   | Verificado               |
| Assegure-se de que o complemento do Teams para marcação de reuniões está ativo no Outlook.                                                                                          |  | Concluído                   | Verificado               |
| Verifique se todos os softwares estão 100% atualizados e os drivers funcionais.                                                                                                     |  | Concluído                   | Verificado               |
| 5 Backup                                                                                                                                                                            |  |                             |                          |
| Item de Verificação                                                                                                                                                                 |  | Status                      | Observações / Evidências |
| Realize a verificação se o OneDrive está sincronizado. Caso não esteja, oriente o colaborador(a) a mantê-lo sempre ativo para garantir a segurança dos dados.                       |  | Concluído                   | Verificado               |
| 6 Troca de equipamento                                                                                                                                                              |  |                             |                          |
| Item de Verificação                                                                                                                                                                 |  | Status                      | Observações / Evidências |
| Confirme se os dados do equipamento antigo estão atualizados junto à Gestão de Ativos.                                                                                              |  | Concluído                   | Verificado               |
| Verifique se o OneDrive está sincronizado e realizando backup geral das informações.                                                                                                |  | Concluído                   | Verificado               |
| Assegure-se de que o OneDrive está sincronizado com MyDocuments e Desktop.                                                                                                          |  | Concluído                   | Verificado               |
| Confirme a entrega da RF (Receita Federal) e outros acessórios do colaborador.                                                                                                      |  | Concluído                   | Verificado               |
| Pergunte ao colaborador(a) se ainda tem algum tipo de PST no equipamento.                                                                                                           |  | Concluído                   | Verificado               |
| Realize um backup dos favoritos dos navegadores utilizados (Chrome, Firefox e Edge).                                                                                                |  | Concluído                   | Verificado               |
| Verifique os softwares padrão que o colaborador(a) utiliza. Realize a instalação dos softwares no novo equipamento, assegurando que sejam homologados pela Segurança da Informação. |  | Concluído                   | Verificado               |
| Retire o equipamento do domínio e, após a troca, formate o equipamento antigo.                                                                                                      |  | Concluído                   | Verificado               |
| 7 Resolução do chamado                                                                                                                                                              |  |                             |                          |
| Feito a formatação do equipamento, inclusão no domínio da stefanini, após o feito, o computador voltou a funcionar normalmente                                                      |  |                             |                          |
|                                                                                                                                                                                     |  |                             |                          |
|                                                                                                                                                                                     |  |                             |                          |
|                                                                                                                                                                                     |  |                             |                          |
|                                                                                                                                                                                     |  |                             |                          |
|                                                                                                                                                                                     |  |                             |                          |