

1 Dados do Chamado		
Ticket		Data de atendimento/Entrega
300-204917		25/11/2025
Pluxxe 484		Matriz de Santana
2 Dados do(a) Colaborador(a)		
Nome (Completo)		Login
Bruna Steffany Alves Da Silva		bssilva8
3 Dados do(a) Técnico(a)		
Nome (Completo)		Login
Vinicius Prates Altafini		vpaltafini
4 Verificação de Ativos		
4.1 Verificação de Ativos		
Item de Verificação	Status	Observações / Evidências
Verifique se a máquina está devidamente configurada no domínio. Caso contrário, insira o equipamento.	Concluido	Verificado
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.	Concluido	Verificado
Confirme se o maquina está na Unidade Organizacional (OU) correta.	Concluido	Hostname: STFSAOC053535-L
4.2 Verificação de Acessos		
Item de Verificação	Status	Observações / Evidências
Confirme se o colaborador(a) está na Unidade Organizacional (OU) correta.	Concluido	Verificado
Verifique se o colaborador(a) possui a liberação de Admin do equipamento.	Concluido	Não possui Admin (Perfil Padrão)
Assegure-se de que o colaborador(a) está utilizando o equipamento no Home Office ou no cliente.	Concluido	Equipamento utilizado em: Matriz de Santana
4.3 Validação e Configuração de Softwares padrões		
Item de Verificação	Status	Observações / Evidências
Verifique se o colaborador possui a licença do Office E1 Plus Desktop.	Concluido	Verificado
Confirme a instalação do Office no equipamento, caso tenha licença.	Concluido	Verificado
Assegure-se de que o cliente do Outlook está configurado no perfil do colaborador(a).	Concluido	Verificado
Verifique se o cliente do Teams está configurado no perfil do colaborador(a).	Concluido	Verificado
Confirme se o OneDrive está instalado e ativado. Caso contrário, ative.	Concluido	Verificado
Verifique se o colaborador(a) possui o Sophos instalado. Se não, instale.	Concluido	Verificado
Confirme se o equipamento está listado no Kace (sistema de inventário). Se não, instale.	Concluido	Verificado
Confirme se o equipamento está com bitlocker ativo. Se não, ativar.	Concluido	Verificado
Confirme se o equipamento está com EMS Forticlient instalado. Se não instale.	Concluido	Verificado
Assegure-se de que o complemento do Teams para marcação de reuniões está ativo no Outlook.	Concluido	Verificado
Verifique se todos os softwares estão 100% atualizados e os drivers funcionais.	Concluido	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.	Concluido	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.	Concluido	Verificado
Verifique se o OneDrive está sincronizado e realizando backup geral das informações.	Concluido	Verificado
Assegure-se de que o OneDrive está sincronizado com MyDocuments e Desktop.	Concluido	Verificado
Confirme a entrega da RF (Recetta Federal) e outros acessórios do colaborador.	Concluido	Verificado
Questione o colaborador(a) se ainda tem algum tipo de PST no equipamento.	Concluido	Verificado
Realize um backup dos favoritos dos navegadores utilizados (Chrome, Firefox e Edge).	Concluido	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.	Concluido	Verificado
Retire o equipamento do domínio e, após a troca, formate o equipamento antigo.	Concluido	Verificado
7 Resolução do chamado		
Foi identificado que a vpn só funciona em rede terceira,que não seja da empresa, colaborador cliente		