

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
1	INCO00000022054	Monitorização	Systems Management	30-05-2012 09:20	18-06-2012 17:40	944	Extensão Branca	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	164,34
2	INCO00000022799	Monitorização	Systems Management	06-06-2012 07:56	02-07-2012 12:01	2232	Aces Marão Douro 1 (Ex-Srs Vila Real)	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	357,34
3	INCO00000024219	Cliente	Email	21-06-2012 09:28	02-07-2012 12:42	1454	Extensão Lamas	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Centro	Viseu	REMOTO	87,23
4	INCO00000024238	Cliente	Phone	21-06-2012 11:22	21-06-2012 22:21	1236	Extensão Samuel	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	8,63
5	INCO00000024269	Monitorização	Systems Management	21-06-2012 13:23	26-06-2012 09:58	2115	Usf Smanjo	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	115,32
6	INCO00000024272	Monitorização	Systems Management	21-06-2012 14:11	06-07-2012 14:15	1428	Extensão Chás Tavares	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	local encerrado	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	71,68
7	INCO00000024330	Monitorização	Systems Management	22-06-2012 08:03	04-07-2012 19:49	1180	Extensão Brenha	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	0,80
8	INCO00000024393	Monitorização	Systems Management	22-06-2012 12:57	06-07-2012 13:52	1763	Extensão Rio Couros	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	120,92
9	INCO00000024447	Monitorização	Systems Management	22-06-2012 17:27	03-07-2012 08:45	999	Extensão São João De Ver	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	255,30
10	INCO00000024515	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 03:44	03-07-2012 12:38	2232	Aces Marão Douro 1 (Ex-Srs Vila Real)	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	129,40
11	INCO00000024525	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 08:20	26-06-2012 23:53	1411	Extensão Mões	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	32,85
12	INCO00000024529	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 08:31	26-06-2012 22:08	1411	Extensão Mões	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	30,90
13	INCO00000024554	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 09:24	27-06-2012 13:52	1738	Extensão Brogueira	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	12,94
14	INCO00000024556	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 09:29	02-07-2012 12:05	1724	Extensão Linhacreira	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	80,96
15	INCO00000024566	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 10:06	26-06-2012 15:37	768	Extensão Marco De Simões	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	17,52
16	INCO00000024657	Cliente	Email	25-06-2012 13:17	25-06-2012 16:43	517	Centro De Saúde De Setúbal - Bonfim	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	3,45
17	INCO00000024672	Monitorização	Systems Management	25-06-2012 14:34	28-06-2012 16:03	515	Centro De Saúde De Sesimbra	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	73,48
18	INCO00000024765	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 10:16	02-07-2012 14:25	1845	Extensão Amareleja	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	8,23
19	INCO00000024768	Cliente	Email	26-06-2012 10:34	26-06-2012 15:37	768	Extensão Marco De Simões	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	5,06
20	INCO00000024778	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 11:50	26-06-2012 17:13	117	Centro De Saúde De São Mamede - Santa Isabel	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	5,40
21	INCO00000024800	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 13:20	29-06-2012 11:46	1781	Extensão Carvalhal	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Alentejo	Almada	REMOTO	25,72
22	INCO00000024810	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 14:24	27-06-2012 07:56	438	Centro De Saúde De Pinhel	Performance	ACD	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	17,53
23	INCO00000024823	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 15:15	28-06-2012 14:33	1913	Extensão Monte Trigo	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	22,21
24	INCO00000024834	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 15:55	03-07-2012 15:04	1741	Extensão Fungalvaz	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	59,15
25	INCO00000024844	Cliente	Email	26-06-2012 16:31	02-07-2012 15:21	2115	Usf Smanjo	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	142,84
26	INCO00000024853	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 16:47	29-06-2012 13:48	1602	Extensão Sapataria	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	52,49
27	INCO00000024872	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 17:46	06-07-2012 18:26	1502	Extensão Mira Sintra	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	26,41
28	INCO00000024881	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 18:53	27-06-2012 08:17	1351	Extensão Carvide	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	1,40
29	INCO00000024909	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 08:03	28-06-2012 14:10	309	Centro De Saúde De Oliveira Do Douro	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	30,11
30	INCO00000024916	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 08:58	28-06-2012 12:41	1414	Extensão Moimenta Do Douro	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	REMOTO	0,25
31	INCO00000024920	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 09:13	27-06-2012 17:51	841	Extensão Moreira Do Lima	Falha Total	Substituição	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	8,63
32	INCO00000024941	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 10:27	28-06-2012 16:53	1897	Extensão Sap	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	0,42
33	INCO00000024945	Cliente	Email	27-06-2012 10:45	27-06-2012 18:43	103	Centro De Saúde De Ajuda	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	7,98
34	INCO00000024954	Cliente	Email	27-06-2012 11:33	29-06-2012 15:49	842	Extensão Refoios Do Lima	Performance	Reset/Restart	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	22,68
35	INCO00000024976	Cliente	Email	27-06-2012 13:19	28-06-2012 11:56	831	Extensão São Romão Do Coronado	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	22,60
36	INCO00000024985	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 14:08	29-06-2012 20:28	1085	Extensão São Jorge Da Beira	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	29,28
37	INCO00000025040	Cliente	Email	27-06-2012 18:08	29-06-2012 11:39	388	Centro De Saúde De Vila Velha De Rodão	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	CENTRAL	41,52
38	INCO00000025066	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 08:55	03-07-2012 16:15	713	Extensão Tebosa	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Braga	REMOTO	43,32
39	INCO00000025080	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 10:02	05-07-2012 13:02	1870	Extensão Selmes	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	62,99
40	INCO00000025090	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 11:24	03-07-2012 16:10	711	Extensão Sequeira	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Braga	REMOTO	40,76
41	INCO00000025094	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 11:50	06-07-2012 12:33	1272	Extensão Solto	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	72,73
42	INCO00000025096	Cliente	Email	28-06-2012 12:20	28-06-2012 14:38	765	Extensão Serrinha	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	2,31
43	INCO00000025109	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 13:15	28-06-2012 20:45	552	Centro De Saúde De Vila Franca De Xira	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	7,50
44	INCO00000025111	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 13:27	03-07-2012 17:01	669	Extensão Belinho	Performance	Substituição	0	Oni		ARS Norte	Braga	REMOTO	39,56
45	INCO00000025115	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 13:56	03-07-2012 09:19	1415	Extensão Nespereira	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	115,39
46	INCO00000025121	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 15:24	28-06-2012 17:49	1860	Extensão Vale De Santiago	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Beja	REMOTO	0,46
47	INCO00000025136	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 16:52	06-07-2012 16:50	799	Extensão Aguçadoura	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	71,98
48	INCO00000025138	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 16:58	02-07-2012 16:19	897	Extensão Sedielos	Performance	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	20,24
49	INCO00000025140	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 16:59	29-06-2012 12:42	2072	Extensão Moita	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	CENTRAL	0,21
50	INCO00000025145	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 17:41	02-07-2012 14:31	1922	Extensão Santo António Baldio	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	4,59
51	INCO00000025152	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 18:58	03-07-2012 08:46	783	Extensão Milheirós	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,99

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
52	INCO00000025159	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 22:18	29-06-2012 10:30	410	Centro De Saúde De Estremoz	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	12,21
53	INCO00000025194	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 09:22	05-07-2012 19:08	1452	Extensão Pindelo Dos Milagres	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	REMOTO	42,86
54	INCO00000025238	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 11:19	29-06-2012 12:13	1445	Extensão São João Areias	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,90
55	INCO00000025254	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 12:49	06-07-2012 14:13	858	Extensão Vitorino De Piães	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	71,41
56	INCO00000025263	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 13:30	02-07-2012 15:09	569	Centro De Saúde De São Julião Do Freixo	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	0,41
57	INCO00000025265	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 13:57	04-07-2012 14:52	1265	Extensão Trinta	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	REMOTO	4,11
58	INCO00000025266	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 14:07	05-07-2012 19:32	1648	Extensão São Miguel De Rio Torto	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	53,41
59	INCO00000025275	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 15:47	02-07-2012 12:57	2009	Extensão Saúde Pública	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	69,16
60	INCO00000025282	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 16:38	02-07-2012 10:31	1791	Extensão Bairro Dos Marinheiros	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Almada	REMOTO	5,89
61	INCO00000025283	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 16:41	02-07-2012 09:53	957	Extensão Chave	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	5,20
62	INCO00000025289	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:04	06-07-2012 12:18	1224	Extensão Unhais-O-Velho	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	55,23
63	INCO00000025290	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:05	05-07-2012 13:18	1225	Extensão Figueira Lrvão	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	44,22
64	INCO00000025293	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:08	06-07-2012 12:27	1245	Extensão São Paulo Frades	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	55,31
65	INCO00000025297	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:11	06-07-2012 13:23	1278	Extensão Torrozeio	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	56,21
66	INCO00000025310	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:24	05-07-2012 13:29	1865	Extensão Vale Vargo	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	44,09
67	INCO00000025311	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:25	05-07-2012 13:11	1869	Extensão Pedrogão Alentejo	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	43,78
68	INCO00000025313	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:27	03-07-2012 13:27	1905	Extensão Silveiras	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	19,99
69	INCO00000025343	Monitorização	Systems Management	30-06-2012 11:10	03-07-2012 14:51	60	Instituto De Oftalmologia Dr. Gama Pinto	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		Hospitais	Lisboa	CRITICO	22,47
70	INCO00000025351	Monitorização	Systems Management	30-06-2012 13:32	05-07-2012 11:54	285	Centro De Saúde De Araújo Carandá - Braga I	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	48,13
71	INCO00000025361	Monitorização	Systems Management	30-06-2012 23:04	01-07-2012 14:59	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	11,16
72	INCO00000025400	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 08:35	02-07-2012 15:19	1377	Extensão Atouguia Baleia	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	REMOTO	0,30
73	INCO00000025406	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 08:57	03-07-2012 11:57	1188	Extensão Maninha Ondas	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	15,00
74	INCO00000025411	Cliente	Email	02-07-2012 09:24	02-07-2012 12:03	752	Extensão Eriz	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	2,66
75	INCO00000025412	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 09:25	02-07-2012 10:06	1386	Extensão Fontinha	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,68
76	INCO00000025432	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 10:24	02-07-2012 16:13	584	Centro De Saúde De Sabrosa	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	5,83
77	INCO00000025437	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 10:27	02-07-2012 16:36	393	Centro De Saúde De Chaves 1	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	6,16
78	INCO00000025452	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 10:36	02-07-2012 16:57	454	Centro De Saúde De Armamar	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	6,14
79	INCO00000025474	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 10:52	02-07-2012 18:01	575	Centro De Saúde De Vila Real 1	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	7,16
80	INCO00000025480	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 10:57	02-07-2012 18:37	452	Centro De Saúde De Resende	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	7,67
81	INCO00000025492	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:04	02-07-2012 18:42	586	Centro De Saúde De Murça	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	7,64
82	INCO00000025504	Cliente	Email	02-07-2012 11:11	04-07-2012 09:49	761	Extensão Sandim	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	42,78
83	INCO00000025511	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:15	02-07-2012 18:04	881	Extensão Ferral	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	6,81
84	INCO00000025512	Cliente	Email	02-07-2012 11:16	02-07-2012 16:57	440	Centro De Saúde De Vila Nova De Foz Côa	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Guarda	CENTRAL	5,69
85	INCO00000025528	Cliente	Email	02-07-2012 11:27	03-07-2012 09:36	730	Extensão Carviçais	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Bragança	REMOTO	10,16
86	INCO00000025532	Cliente	Email	02-07-2012 11:31	02-07-2012 17:01	625	Centro De Saúde De Mogadouro	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	5,50
87	INCO00000025535	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:33	02-07-2012 18:10	624	Centro De Saúde De Macedo De Cavaleiros	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	6,62
88	INCO00000025536	Cliente	Email	02-07-2012 11:34	02-07-2012 17:04	624	Centro De Saúde De Macedo De Cavaleiros	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	5,51
89	INCO00000025541	Cliente	Email	02-07-2012 11:39	03-07-2012 09:24	1284	Extensão Freixo De Numão	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Guarda	REMOTO	9,76
90	INCO00000025543	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:41	02-07-2012 17:10	333	Hospital S. Sebastião	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		Hospitais	Aveiro	CRITICO	5,48
91	INCO00000025546	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:44	02-07-2012 17:15	578	Centro De Saúde De Aljô	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	5,51
92	INCO00000025547	Cliente	Email	02-07-2012 11:46	02-07-2012 16:04	1285	Extensão Sequeira	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Guarda	REMOTO	4,31
93	INCO00000025565	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:57	02-07-2012 16:34	779	Extensão Lustosa	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	0,28
94	INCO00000025579	Cliente	Email	02-07-2012 12:09	02-07-2012 17:18	2066	Serviço Urgência Básico-Vila Nova De Foz Côa	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Guarda	CENTRAL	5,15
95	INCO00000025581	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 12:10	02-07-2012 18:16	281	Centro De Saúde De Vieira Do Minho	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	6,10
96	INCO00000025587	Cliente	Email	02-07-2012 12:15	03-07-2012 09:12	610	Centro De Saúde De Paços De Ferreira	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	20,96
97	INCO00000025597	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 12:20	02-07-2012 17:21	23	Hospital De Santa Luzia	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	MUITO CRITICO	5,01
98	INCO00000025600	Cliente	Email	02-07-2012 12:23	02-07-2012 17:28	676	Extensão Serzedelo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	5,08
99	INCO00000025606	Cliente	Email	02-07-2012 12:29	02-07-2012 17:32	704	Extensão Requião	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	5,04
100	INCO00000025608	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 12:31	02-07-2012 17:36	585	Centro De Saúde De Vila Pouca De Aguiar	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	5,09
101	INCO00000025625	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 12:48	02-07-2012 17:40	455	Centro De Saúde De São João Da Pesqueira	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	4,86
102	INCO00000025630	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 13:01	02-07-2012 17:46	577	Centro De Saúde De Ribeira De Pena	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	4,76

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
103	INCO00000025633	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 13:09	02-07-2012 17:51	576	Centro De Saúde De Vila Real 2	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	4,69
104	INCO00000025638	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 13:17	03-07-2012 05:58	207	Centro De Saúde De Foz Do Sousa	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	16,68
105	INCO00000025640	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 13:18	02-07-2012 17:54	1441	Extensão São Cipriano	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	4,59
106	INCO00000025642	Cliente	Email	02-07-2012 13:26	02-07-2012 15:11	435	Hospital Nossa Senhora Da Assunção	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CRITICO	1,75
107	INCO00000025643	Cliente	Email	02-07-2012 13:29	02-07-2012 17:08	440	Centro De Saúde De Vila Nova De Foz Côa	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Guarda	CENTRAL	3,65
108	INCO00000025648	Cliente	Email	02-07-2012 13:37	02-07-2012 14:53	265	Hospital Santa Luzia De Elvas	Falha Parcial	CQE	0	Oni		Hospitais	Portalegre	CRITICO	1,27
109	INCO00000025655	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 13:51	02-07-2012 18:20	453	Centro De Saúde De Tabuaço	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	4,49
110	INCO00000025657	Cliente	Email	02-07-2012 13:56	02-07-2012 14:56	769	Extensão Barrosas	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	1,00
111	INCO00000025686	Cliente	Email	02-07-2012 14:41	02-07-2012 17:56	812	Extensão Campo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	3,27
112	INCO00000025696	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 15:10	02-07-2012 17:59	311	Centro De Saúde De Carvalhos	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	2,82
113	INCO00000025713	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 15:45	03-07-2012 05:57	185	Centro De Saúde De São Pedro Da Cova	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	14,20
114	INCO00000025720	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 16:00	03-07-2012 03:21	306	Centro De Saúde De Arcozelo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	11,36
115	INCO00000025728	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 16:25	03-07-2012 11:30	759	Extensão Olival	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	0,68
116	INCO00000025743	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 17:07	02-07-2012 18:37	741	Extensão Grijó	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	1,50
117	INCO00000025800	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 09:07	03-07-2012 09:23	996	Extensão Filões	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Aveiro	REMOTO	0,28
118	INCO00000025807	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 09:57	04-07-2012 16:28	1411	Extensão Mões	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	10,95
119	INCO00000025815	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 10:19	04-07-2012 14:59	758	Extensão Lever	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	28,67
120	INCO00000025833	Cliente	Email	03-07-2012 11:27	05-07-2012 10:40	1698	Extensão Alcanede	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	23,22
121	INCO00000025837	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 11:33	04-07-2012 13:16	2106	Extensão Casével	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,37
122	INCO00000025856	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 13:29	04-07-2012 11:28	62	Centro De Histocompatibilidade Do Sul	Falha Parcial	CQE	0	Oni		Entidades	Lisboa	CRITICO	21,99
123	INCO00000025872	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 15:14	04-07-2012 17:12	1898	Extensão Cabrela	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	3,18
124	INCO00000025873	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 15:17	03-07-2012 15:46	1375	Extensão Graça	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,49
125	INCO00000025889	Cliente	Phone	03-07-2012 16:29	04-07-2012 23:16	944	Extensão Branca	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	15,51
126	INCO00000025912	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 19:32	04-07-2012 13:02	345	Centro De Saúde De Lagoa	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	17,50
127	INCO00000025968	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 08:27	05-07-2012 16:27	2058	Extensão Peroviseu	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	20,01
128	INCO00000025983	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 09:44	04-07-2012 16:30	1392	Extensão Redinha	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,28
129	INCO00000025985	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 10:11	04-07-2012 11:51	769	Extensão Barrosas	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	1,66
130	INCO00000025997	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 11:17	05-07-2012 02:34	1748	Extensão Zibreira	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	3,21
131	INCO00000026006	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 11:41	04-07-2012 16:03	1519	Extensão Estoril	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	4,37
132	INCO00000026008	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 11:59	04-07-2012 19:30	1420	Extensão Cambres	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	REMOTO	0,52
133	INCO00000026009	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 12:02	04-07-2012 17:05	1979	Extensão Estoi	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	0,28
134	INCO00000026010	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 12:05	05-07-2012 11:11	1438	Extensão Pinheiro De Lafões	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,16
135	INCO00000026041	Cliente	Email	04-07-2012 15:17	04-07-2012 16:50	2199	Centro De Saúde Do Sardoão (Extensão Mirandela 2)	Performance	ACD	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	1,56
136	INCO00000026042	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 15:23	04-07-2012 16:49	445	Centro De Saúde De Aguiar Da Beira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Guarda	CENTRAL	1,44
137	INCO00000026043	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 15:20	04-07-2012 16:49	445	Centro De Saúde De Aguiar Da Beira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Guarda	CENTRAL	1,48
138	INCO00000026049	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 15:38	04-07-2012 18:29	157	Centro De Saúde De Penacova	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	0,50
139	INCO00000026053	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 15:55	04-07-2012 18:20	157	Centro De Saúde De Penacova	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	0,17
140	INCO00000026086	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 18:05	04-07-2012 19:23	2240	Usf Saúde Mais - Pólo Paços De Brandão	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	1,30
141	INCO00000026097	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 19:52	06-07-2012 15:31	994	Extensão Argoncilhe	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	43,65
142	INCO00000026118	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 08:15	06-07-2012 14:13	961	Extensão Requeixo	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	6,29
143	INCO00000026130	Cliente	Email	05-07-2012 09:51	05-07-2012 12:58	999	Extensão São João De Ver	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	3,12
144	INCO00000026177	Cliente	Email	05-07-2012 12:47	05-07-2012 15:09	1003	Extensão Riomeão	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	2,37
145	INCO00000026208	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 15:52	05-07-2012 16:16	1076	Extensão Aldeia De Souto	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	0,40
146	INCO00000026220	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 16:55	05-07-2012 19:10	1060	Extensão Colmeal Da Torre	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	local encerrado	ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	2,24
147	INCO00000026253	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 21:32	06-07-2012 14:27	2055	Datacenter Da Ars Alentejo	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	MUITO CRITICO	15,01
148	INCO00000026282	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 09:46	06-07-2012 12:05	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	ACD	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	2,32
149	INCO00000026297	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 11:16	06-07-2012 16:22	1920	Extensão Monsaraz	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	5,09
150	INCO00000026302	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 11:39	06-07-2012 14:45	1522	Extensão Nicolau	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	3,09
151	INCO00000022748	Monitorização	Systems Management	05-06-2012 17:01	22-06-2012 10:15	1839	Centro De Saúde De Almodôvar	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	401,24
152	INCO00000023416	Monitorização	Systems Management	13-06-2012 17:35	09-07-2012 08:11	1855	Extensão Santa Clara-A-Velha	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	206,61
153	INCO00000024002	Monitorização	Systems Management	19-06-2012 17:07	09-07-2012 08:22	765	Extensão Serrinha	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	159,25

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
154	INCO00000024047	Cliente	Email	20-06-2012 08:44	12-07-2012 16:37	2119	Usf Saúde Em Família	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	532,64
155	INCO00000024328	Monitorização	Systems Management	22-06-2012 03:35	13-07-2012 09:49	2123	Centro De Saúde Maia (Misericórdia)	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	510,24
156	INCO00000024761	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 09:51	06-07-2012 14:32	1866	Extensão Vila Verde Ficalho	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	75,27
157	INCO00000024806	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 14:00	06-07-2012 15:20	971	Extensão Santa Maria Sardoura	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	86,68
158	INCO00000024870	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 17:36	28-06-2012 17:05	1502	Extensão Mira Sintra	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	5,45
159	INCO00000024912	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 08:29	05-07-2012 12:22	309	Centro De Saúde De Oliveira Do Douro	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	195,90
160	INCO00000024915	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 08:54	10-07-2012 11:44	2259	Extensão Lorvão	Falha Total	Substituição	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	97,75
161	INCO00000024980	Monitorização	Systems Management	27-06-2012 13:42	05-07-2012 11:41	1304	Extensão Rego Murta	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	48,85
162	INCO00000025067	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 09:03	05-07-2012 20:03	776	Extensão Valbom	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	18,14
163	INCO00000025079	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 09:43	06-07-2012 12:13	776	Extensão Valbom	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	32,61
164	INCO00000025107	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 13:02	10-07-2012 10:46	709	Extensão Cabreiros	Performance	0	0	Oni		ARS Norte	Braga	REMOTO	91,32
165	INCO00000025129	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 16:26	09-07-2012 09:43	789	Extensão Tabuado	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	75,64
166	INCO00000025135	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 16:52	06-07-2012 13:24	1474	Extensão Cepêdes	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	175,19
167	INCO00000025186	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 09:02	11-07-2012 16:55	1398	Extensão Alqueidão Serra	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	87,12
168	INCO00000025241	Cliente	Email	29-06-2012 11:34	09-07-2012 11:00	748	Extensão Teixeira	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	71,43
169	INCO00000025387	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 07:06	09-07-2012 16:06	1710	Extensão Tremez	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	175,42
170	INCO00000025414	Cliente	Email	02-07-2012 09:39	09-07-2012 17:39	2119	Usf Saúde Em Família	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	176,00
171	INCO00000025417	Cliente	Phone	02-07-2012 10:07	05-07-2012 16:06	1389	Extensão Mata Mourisca	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	41,97
172	INCO00000025506	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:12	09-07-2012 13:40	1502	Extensão Mira Sintra	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	170,48
173	INCO00000025566	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:58	10-07-2012 11:21	1847	Extensão Safara	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	71,38
174	INCO00000025816	Monitorização	Systems Management	03-07-2012 10:22	09-07-2012 15:00	1365	Extensão Garcia	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	1,03
175	INCO00000025836	Cliente	Email	03-07-2012 11:30	12-07-2012 14:26	1701	Extensão Amiais Baixo	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	86,92
176	INCO00000025964	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 08:06	10-07-2012 16:18	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	152,20
177	INCO00000025966	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 08:16	09-07-2012 12:53	1126	Extensão Da Saúde Aldeia Do Bispo	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	40,62
178	INCO00000025970	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 08:33	06-07-2012 16:24	1107	Extensão Póvoa Da Atalaia	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	31,84
179	INCO00000025987	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 10:33	06-07-2012 15:59	1267	Extensão Sameiro	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	4,84
180	INCO00000026007	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 11:42	09-07-2012 15:07	1368	Extensão Pinheiro De Lafões	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	99,72
181	INCO00000026011	Cliente	Email	04-07-2012 12:27	11-07-2012 12:00	1855	Extensão Santa Clara-A-Velha	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	59,55
182	INCO00000026034	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 14:36	09-07-2012 09:48	1377	Extensão Atouguiã Balaia	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	21,37
183	INCO00000026064	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 16:56	06-07-2012 21:02	1502	Extensão Mira Sintra	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	6,49
184	INCO00000026070	Cliente	Email	04-07-2012 17:12	05-07-2012 17:32	997	Extensão Lourosa	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	12,33
185	INCO00000026077	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 17:52	05-07-2012 14:30	1201	Extensão Carapinhos	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	20,64
186	INCO00000026113	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 06:11	06-07-2012 14:57	552	Centro De Saúde De Vila Franca De Xira	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	32,76
187	INCO00000026115	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 07:13	06-07-2012 15:07	444	Centro De Saúde De Almeida	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	31,90
188	INCO00000026128	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 09:33	10-07-2012 21:00	125	Hospitais Da Universidade De Coimbra	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		Hospitais	Coimbra	CRITICO	27,61
189	INCO00000026132	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 10:05	11-07-2012 01:30	1417	Extensão Santiago De Píães	Falha Total	Substituição	0	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	45,91
190	INCO00000026162	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 11:50	06-07-2012 11:11	1149	Extensão Covões	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	8,89
191	INCO00000026171	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 12:22	05-07-2012 14:17	690	Extensão Louro	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	1,92
192	INCO00000026178	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 12:51	06-07-2012 01:21	1471	Extensão Cambra	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Viseu	REMOTO	5,04
193	INCO00000026179	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 13:07	09-07-2012 17:07	973	Extensão Silvalde Marinha	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	98,72
194	INCO00000026195	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 14:55	06-07-2012 19:08	636	Centro De Saúde De Alvaiázere	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	CENTRAL	28,21
195	INCO00000026196	Cliente	Phone	05-07-2012 15:09	06-07-2012 15:27	1963	Extensão Atalaia	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	12,29
196	INCO00000026198	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 15:11	06-07-2012 15:44	499	Centro De Saúde De Sousel	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Cliente resolveu com a substituição da UPS	ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	0,34
197	INCO00000026274	Cliente	Email	06-07-2012 08:37	06-07-2012 12:34	2039	Extensão Pragal	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	3,96
198	INCO00000026288	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 10:50	10-07-2012 13:16	2115	Usf Smanjo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	98,44
199	INCO00000026341	Cliente	Email	06-07-2012 14:50	09-07-2012 12:05	809	Extensão Veiga Do Leça	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	9,24
200	INCO00000026365	Cliente	Email	06-07-2012 17:39	09-07-2012 13:38	367	Centro De Saúde De Miranda Do Douro	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	67,89
201	INCO00000026370	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 18:29	10-07-2012 11:38	843	Extensão São Martinho Da Gandra	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	8,53
202	INCO00000026374	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 18:39	11-07-2012 11:54	1027	Extensão Cucujães	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	29,26
203	INCO00000026375	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 18:51	10-07-2012 10:12	1424	Extensão Penajóia	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	15,35
204	INCO00000026442	Monitorização	Systems Management	08-07-2012 19:42	08-07-2012 21:13	2259	Extensão Lorvão	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	0,00

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
205	INCO00000026454	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 07:38	09-07-2012 07:45	552	Centro De Saúde De Vila Franca De Xira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,11
206	INCO00000026461	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 08:20	12-07-2012 17:55	1433	Extensão Espinho	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	55,51
207	INCO00000026463	Cliente	Email	09-07-2012 08:35	09-07-2012 09:25	752	Extensão Eiriz	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	0,82
208	INCO00000026464	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 08:35	10-07-2012 14:47	1979	Extensão Estoi	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	0,15
209	INCO00000026471	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 08:55	10-07-2012 11:51	1550	Extensão Venda Do Pinheiro	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	REMOTO	12,68
210	INCO00000026472	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 08:56	10-07-2012 08:28	944	Extensão Branca	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	6,72
211	INCO00000026476	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 09:18	10-07-2012 17:56	927	Extensão Aguada De Baixo	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	12,28
212	INCO00000026477	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 09:19	11-07-2012 23:48	1656	Extensão Moitas Venda	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	18,53
213	INCO00000026509	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 12:41	09-07-2012 19:16	2238	Sede Uls Guarda	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,33
214	INCO00000026511	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 12:56	09-07-2012 19:20	2238	Sede Uls Guarda	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,18
215	INCO00000026515	Cliente	Email	09-07-2012 13:28	11-07-2012 18:34	1414	Extensão Moimenta Do Douro	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	29,10
216	INCO00000026526	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 14:48	12-07-2012 12:27	1372	Extensão Olho Marinho	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	27,48
217	INCO00000026535	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 15:40	09-07-2012 16:24	2105	Usf S. Domingos	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,74
218	INCO00000026543	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 17:06	10-07-2012 02:02	1474	Extensão Cepêes	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	8,94
219	INCO00000026556	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 18:21	10-07-2012 11:55	1700	Extensão Almoster	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,80
220	INCO00000026559	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 18:31	10-07-2012 11:21	510	Centro De Saúde De Rio Maior	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	16,83
221	INCO00000026560	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 18:32	10-07-2012 11:57	1688	Extensão São João Da Ribeira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	0,23
222	INCO00000026566	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 19:01	10-07-2012 13:38	696	Extensão Pico De Regalados	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	18,62
223	INCO00000026568	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 19:08	11-07-2012 18:26	1080	Extensão Erada	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	CENTRAL	33,04
224	INCO00000026573	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 19:43	10-07-2012 17:14	1090	Extensão Vila Carvalho	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	CENTRAL	21,52
225	INCO00000026591	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 09:34	10-07-2012 12:47	768	Extensão Marco De Simões	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	3,21
226	INCO00000026610	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 11:05	11-07-2012 14:25	1095	Extensão Atalaia Do Campo	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	15,33
227	INCO00000026632	Cliente	Email	10-07-2012 13:36	11-07-2012 09:21	652	Extensão Gândara Do Neiva	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	19,75
228	INCO00000026633	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 14:11	13-07-2012 09:42	1351	Extensão Carvide	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	31,53
229	INCO00000026641	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 14:50	10-07-2012 16:23	1795	Extensão Quinta Do Anjo	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Almada	REMOTO	1,55
230	INCO00000026644	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 14:57	10-07-2012 15:09	1920	Extensão Monsaraz	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	0,19
231	INCO00000026667	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 16:41	12-07-2012 17:51	443	Centro De Saúde De Figueira De Castelo Rodrigo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	49,16
232	INCO00000026668	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 16:46	10-07-2012 20:22	596	Centro De Saúde De Oliveira De Frades	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	3,60
233	INCO00000026684	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 18:04	12-07-2012 17:06	925	Extensão Abaças	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	23,02
234	INCO00000026687	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 18:36	11-07-2012 09:54	1932	Extensão Esperança	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	0,36
235	INCO00000026711	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 08:23	11-07-2012 09:45	2015	Extensão São Marcos Da Serra	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	1,36
236	INCO00000026716	Cliente	Email	11-07-2012 09:07	12-07-2012 12:31	752	Extensão Eiriz	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	15,40
237	INCO00000026724	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 10:17	12-07-2012 01:43	1713	Extensão Várzea	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	9,71
238	INCO00000026732	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 10:37	11-07-2012 13:40	1931	Extensão Cunheira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	0,16
239	INCO00000026740	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 11:09	11-07-2012 11:55	1877	Extensão Mina Bugalho	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	Cliente resolveu com a substituição da UPS	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	0,77
240	INCO00000026747	Cliente	Phone	11-07-2012 11:59	11-07-2012 14:17	363	Centro De Saúde De Ferreira Do Alentejo	Performance	Reparação	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	2,30
241	INCO00000026762	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 12:49	11-07-2012 16:21	2123	Centro De Saúde Maia (Misericórdia)	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	3,54
242	INCO00000026768	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 13:18	11-07-2012 14:15	572	Centro De Saúde De Meigaço	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	0,95
243	INCO00000026778	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 14:11	11-07-2012 14:26	540	Centro De Saúde De Torres Novas	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,25
244	INCO00000026834	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 23:05	12-07-2012 08:24	489	Centro De Saúde De Campo Maior	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	9,32
245	INCO00000026879	Cliente	Phone	12-07-2012 10:37	12-07-2012 11:18	1963	Extensão Atalaia	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	0,68
246	INCO00000026900	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 12:38	12-07-2012 13:58	336	Centro De Saúde De Murtosa	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	0,29
247	INCO00000026962	Monitorização	Systems Management	13-07-2012 06:59	13-07-2012 10:27	2111	Usf Carandá	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,28
248	INCO00000023970	Cliente	Phone	19-06-2012 12:51	17-07-2012 08:57	1539	Extensão Cdp	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	585,46
249	INCO00000024206	Cliente	Phone	21-06-2012 07:54	19-07-2012 11:44	444	Centro De Saúde De Almeida	Performance	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	675,83
250	INCO00000025054	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 06:42	17-07-2012 12:47	1694	Centro De Saúde De Benavente	Performance	ACD	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	262,35
251	INCO00000025073	Monitorização	Systems Management	28-06-2012 09:20	18-07-2012 09:05	1173	Centro De Saúde De Soure	Performance	CQE	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	194,50
252	INCO00000025139	Cliente	Phone	28-06-2012 16:58	17-07-2012 12:47	1694	Centro De Saúde De Benavente	Performance	ACD	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	451,81
253	INCO00000025298	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 17:13	13-07-2012 08:22	1279	Extensão Tourais	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	90,91
254	INCO00000025531	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 11:30	18-07-2012 09:19	577	Centro De Saúde De Ribeira De Pena	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	358,51
255	INCO00000026159	Monitorização	Systems Management	05-07-2012 11:37	16-07-2012 13:22	1421	Extensão Lalim	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	76,83

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
256	INCO00000026358	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 16:44	12-07-2012 10:27	799	Extensão Aguçadoura	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	41,73
257	INCO00000026377	Monitorização	Systems Management	06-07-2012 18:57	16-07-2012 11:20	1831	Extensão Beringel	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	64,37
258	INCO00000026467	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 08:48	13-07-2012 05:23	961	Extensão Requeixo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	92,57
259	INCO00000026482	Monitorização	Systems Management	09-07-2012 09:59	12-07-2012 12:35	1433	Extensão Espinho	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	48,50
260	INCO00000026587	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 08:52	13-07-2012 04:22	1731	Extensão Vale Vanteiro	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	25,05
261	INCO00000026588	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 08:58	13-07-2012 16:33	1731	Extensão Vale Vanteiro	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	0,29
262	INCO00000026708	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 08:15	16-07-2012 11:25	1452	Extensão Pindelo Dos Milagres	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Viseu	REMOTO	34,83
263	INCO00000026719	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 09:25	12-07-2012 12:04	1436	Extensão Carvalhal Redondo	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	26,64
264	INCO00000026729	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 10:27	17-07-2012 11:49	1724	Extensão Linhacreira	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	145,37
265	INCO00000026738	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 11:00	13-07-2012 09:35	2236	Extensão Rabaçal (Cs Penela)	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	2,77
266	INCO00000026783	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 14:30	17-07-2012 10:50	1236	Extensão Samuel	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	44,34
267	INCO00000026785	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 14:36	17-07-2012 12:05	1460	Extensão Lagesoa Do Dão	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	141,48
268	INCO00000026788	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 15:00	13-07-2012 15:48	1682	Extensão Frazoeira	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	0,41
269	INCO00000026826	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 18:30	11-07-2012 21:24	2204	Extensão Alvalinhos	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	1,49
270	INCO00000026830	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 18:52	17-07-2012 11:40	2240	Usf Saúde Mais - Pólo Paços De Brandão	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	136,79
271	INCO00000026847	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 08:25	17-07-2012 08:35	1035	Extensão Arada	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	30,73
272	INCO00000026851	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 08:44	16-07-2012 13:59	2020	Extensão Luz Tavira	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	20,35
273	INCO00000026855	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 08:59	17-07-2012 00:08	1319	Extensão Rostos	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	35,00
274	INCO00000026874	Cliente	Phone	12-07-2012 10:22	13-07-2012 11:28	1692	Extensão Marinhas	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	13,10
275	INCO00000026877	Cliente	Phone	12-07-2012 10:33	13-07-2012 10:42	1695	Centro De Saúde De Coruche	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	24,15
276	INCO00000026881	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 10:51	18-07-2012 09:09	778	Extensão Caíde	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	142,31
277	INCO00000026923	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 15:09	13-07-2012 15:32	1328	Extensão Arega	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,39
278	INCO00000026934	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 15:46	12-07-2012 18:09	1326	Extensão Da Tornada	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Leiria	CENTRAL	2,38
279	INCO00000026945	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 16:55	12-07-2012 19:14	815	Extensão Junqueira	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	2,31
280	INCO00000026956	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 19:22	13-07-2012 16:29	831	Extensão São Romão Do Coronado	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	15,17
281	INCO00000026970	Monitorização	Systems Management	13-07-2012 08:57	13-07-2012 15:37	1839	Centro De Saúde De Almodôvar	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,37
282	INCO00000026972	Monitorização	Systems Management	13-07-2012 09:16	16-07-2012 18:36	387	Centro De Saúde De Vila Do Rei	Falha Total	Reparação	0	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	CENTRAL	29,27
283	INCO00000026998	Cliente	Email	13-07-2012 12:19	18-07-2012 18:10	776	Extensão Valbom	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	26,92
284	INCO00000027006	Cliente	Email	13-07-2012 13:07	13-07-2012 14:11	1499	Extensão Carmide	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	1,07
285	INCO00000027008	Monitorização	Systems Management	13-07-2012 13:10	14-07-2012 12:14	776	Extensão Valbom	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	23,06
286	INCO00000027041	Monitorização	Systems Management	13-07-2012 16:19	17-07-2012 14:41	696	Extensão Pico De Regalados	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	94,36
287	INCO00000027053	Monitorização	Systems Management	13-07-2012 18:21	17-07-2012 16:26	741	Extensão Grijó	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Norte	Porto	CENTRAL	17,63
288	INCO00000027115	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 04:05	17-07-2012 14:20	2111	Usf Carandá	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,41
289	INCO00000027126	Cliente	Phone	16-07-2012 09:17	16-07-2012 13:25	741	Extensão Grijó	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	4,13
290	INCO00000027142	Cliente	Email	16-07-2012 10:04	17-07-2012 17:28	2168	Centro De Saúde Barcelinhos	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	31,40
291	INCO00000027157	Cliente	Phone	16-07-2012 11:18	19-07-2012 12:32	1695	Centro De Saúde De Coruche	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	1,56
292	INCO00000027161	Cliente	Phone	16-07-2012 11:52	16-07-2012 12:02	1850	Extensão Almogrove	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	0,18
293	INCO00000027184	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 14:15	17-07-2012 09:22	1981	Extensão Santa Bárbara De Nexe	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Algarve	Faro	REMOTO	0,31
294	INCO00000027198	Cliente	Phone	16-07-2012 15:33	17-07-2012 16:44	1225	Extensão Figueira Lorvão	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	13,18
295	INCO00000027205	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 16:27	18-07-2012 08:50	1308	Extensão Santiago Guarda	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	16,39
296	INCO00000027224	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 18:12	18-07-2012 16:25	1235	Extensão Granja Ulmeiro	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	22,22
297	INCO00000027229	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 18:36	18-07-2012 13:06	1063	Extensão Ceboais De Cima	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	18,52
298	INCO00000027233	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 19:05	17-07-2012 17:08	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	22,05
299	INCO00000027237	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 19:47	18-07-2012 16:05	1879	Extensão Igreja Nova	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	20,30
300	INCO00000027250	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 04:19	17-07-2012 23:03	286	Centro De Saúde De Esposende	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	17,89
301	INCO00000027252	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 05:58	17-07-2012 16:50	369	Centro De Saúde De Bragança	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Norte	Bragança	CENTRAL	7,60
302	INCO00000027294	Cliente	Email	17-07-2012 11:03	17-07-2012 12:33	846	Extensão Afife	Performance	CQE	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	1,50
303	INCO00000027295	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 11:07	18-07-2012 08:43	1504	Extensão Barreiras	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Site temporariamente encerrado	ARS LVT	Lisboa	REMOTO	0,53
304	INCO00000027340	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 14:48	18-07-2012 13:48	1753	Extensão Alburitel	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	11,01
305	INCO00000027342	Cliente	Email	17-07-2012 14:57	18-07-2012 14:44	715	Extensão Briteiros	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	23,78
306	INCO00000027373	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 17:31	17-07-2012 17:41	428	Centro De Saúde De Vila Real Santo António	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	0,16

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
307	INCO00000027401	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 09:27	19-07-2012 14:41	1264	Extensão Porto Da Carne	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ULS Guarda	Guarda	REMOTO	0,15
308	INCO00000027403	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 09:37	19-07-2012 10:39	1375	Extensão Graça	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,15
309	INCO00000027410	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 10:05	20-07-2012 01:21	2234	Acas Baixo Mondego II	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	39,27
310	INCO00000027422	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 10:50	19-07-2012 11:55	2032	Extensão Trafaria	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	0,60
311	INCO00000027428	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 11:07	18-07-2012 13:47	757	Extensão Cresturna	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	2,67
312	INCO00000027436	Cliente	Email	18-07-2012 11:28	18-07-2012 18:12	477	Centro De Saúde De Mirandela	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	2,20
313	INCO00000027470	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 15:13	18-07-2012 16:20	1476	Extensão Torredeita	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	1,12
314	INCO00000027477	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 15:36	18-07-2012 15:48	445	Centro De Saúde De Aguiar Da Beira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ARS Centro	Guarda	CENTRAL	0,21
315	INCO00000027487	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 17:18	19-07-2012 11:14	1002	Extensão Lobão	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	0,14
316	INCO00000027499	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 18:39	19-07-2012 11:41	48	Hospital De Santa Maria	Falha Parcial	CQE	0	Cliente	Cliente não tem Switch no local para ligar o CPE de Backup	Hospitais	Lisboa	CRITICO	1,68
317	INCO00000027540	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 10:53	19-07-2012 17:47	1933	Extensão Mosteiros	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	0,58
318	INCO00000027555	Cliente	Phone	19-07-2012 12:13	19-07-2012 14:00	363	Centro De Saúde De Ferreira Do Alentejo	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	1,78
319	INCO00000027796	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 18:55	21-07-2012 08:20	9	Hospital José Joaquim Fernandes	Falha Parcial	Reposição de Energia	0	Cliente	Falha de energia	ULS Baixo Alentejo	Beja	MUITO CRITICO	13,40
320	INCO00000027493	Monitorização	Systems Management	26-06-2012 12:39	23-07-2012 16:03	1264	Extensão Porto Da Carne	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	225,56
321	INCO00000025286	Monitorização	Systems Management	29-06-2012 16:58	23-07-2012 15:22	1058	Extensão Macieira De Cambra	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	190,39
322	INCO00000025274	Monitorização	Systems Management	02-07-2012 16:07	27-07-2012 19:22	2115	Usf Smanjo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	417,45
323	INCO00000026050	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 15:39	25-07-2012 09:26	419	Centro De Saúde De Vila Nova De Falmalicao I	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	497,78
324	INCO00000026067	Monitorização	Systems Management	04-07-2012 17:10	18-07-2012 09:48	999	Extensão São João De Ver	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	328,63
325	INCO00000026334	Cliente	Phone	06-07-2012 14:21	27-07-2012 11:00	548	Centro De Saúde De Alenquer	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	98,42
326	INCO00000026528	Cliente	Phone	09-07-2012 15:05	19-07-2012 18:16	73	Centro De Saúde De Lumiar	Performance	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	243,19
327	INCO00000026616	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 11:49	23-07-2012 14:59	2252	Extensão De Ciborro	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	23,12
328	INCO00000026646	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 15:11	20-07-2012 12:43	1617	Extensão Runa	Performance	ACD	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	93,53
329	INCO00000026666	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 16:31	21-07-2012 17:42	1763	Extensão Rio Couros	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	15,62
330	INCO00000026676	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 17:37	20-07-2012 22:53	849	Extensão Meadela	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	98,37
331	INCO00000026688	Monitorização	Systems Management	10-07-2012 18:51	27-07-2012 19:45	601	Centro De Saúde De Penálvia Do Castelo	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	46,14
332	INCO00000026714	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 08:59	16-07-2012 15:53	752	Extensão Eiriz	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	42,91
333	INCO00000026800	Cliente	Email	11-07-2012 16:17	24-07-2012 14:10	2030	Extensão Sobreda	Performance	CQE	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	309,89
334	INCO00000026814	Monitorização	Systems Management	11-07-2012 16:58	27-07-2012 15:43	1144	Centro De Saúde De Pampilhosa Da Serra	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	359,00
335	INCO00000026870	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 10:20	27-07-2012 19:39	2259	Extensão Lorvão	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	21,26
336	INCO00000026894	Monitorização	Systems Management	12-07-2012 11:54	19-07-2012 14:53	784	Extensão Alpendurada	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	170,98
337	INCO00000027130	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 09:28	20-07-2012 17:07	1728	Extensão São Pedro De Tomar	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	55,65
338	INCO00000027190	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 14:28	23-07-2012 13:47	438	Centro De Saúde De Pinhel	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	135,90
339	INCO00000027236	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 19:32	23-07-2012 11:41	978	Extensão Salreu	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	52,16
340	INCO00000027239	Monitorização	Systems Management	16-07-2012 19:57	19-07-2012 15:46	1086	Extensão Teixoso	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	31,82
341	INCO00000027271	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 09:42	23-07-2012 16:05	783	Extensão Milheiros	Performance	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	150,38
342	INCO00000027276	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 10:06	18-07-2012 12:54	1750	Extensão Atalaia	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	11,53
343	INCO00000027318	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 13:16	23-07-2012 10:49	157	Centro De Saúde De Penacova	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	técnico no local verificou que o CPE estava desligado	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	96,88
344	INCO00000027359	Monitorização	Systems Management	17-07-2012 16:30	24-07-2012 14:14	1118	Extensão Monsanto	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	57,73
345	INCO00000027398	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 09:01	23-07-2012 19:33	888	Extensão Fiolhoso	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	26,32
346	INCO00000027458	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 13:46	23-07-2012 10:26	1850	Extensão Almogrove	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	12,66
347	INCO00000027465	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 14:29	19-07-2012 01:21	1483	Extensão Olhalvo	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	5,50
348	INCO00000027503	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 18:57	20-07-2012 17:17	925	Extensão Aباças	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	22,33
349	INCO00000027504	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 19:10	20-07-2012 12:06	715	Extensão Briteiros	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	40,94
350	INCO00000027518	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 08:30	24-07-2012 08:44	1656	Extensão Moitas Verda	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	34,47
351	INCO00000027523	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 08:41	20-07-2012 12:14	539	Centro De Saúde De Ourém	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	27,55
352	INCO00000027543	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 10:58	20-07-2012 16:04	858	Extensão Vitorino De Piães	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	26,61
353	INCO00000027569	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 13:48	23-07-2012 10:43	2018	Extensão Cachopo	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	13,24
354	INCO00000027570	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 14:00	27-07-2012 15:27	48	Hospital De Santa Maria	Falha Parcial	CQE	0	Cliente	não há switch LAN para ligar router de backup	Hospitais	Lisboa	CRITICO	75,49
355	INCO00000027592	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 15:34	23-07-2012 11:06	1706	Extensão Póvoa Isenta	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	13,71
356	INCO00000027598	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 16:09	20-07-2012 06:39	1436	Extensão Carvalhal Redondo	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	14,50
357	INCO00000027602	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 16:21	20-07-2012 11:47	2248	Usf Quinta Do Conde II	Performance	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	19,43

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
358	INC000000027628	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 18:26	23-07-2012 16:09	1976	Extensão Odeleite	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	93,71
359	INC000000027630	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 18:35	21-07-2012 01:19	2028	Centro De Saúde De Alcoutim	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	30,74
360	INC000000027656	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 08:10	23-07-2012 10:27	1005	Extensão Gafanha Da Encarnação	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	74,29
361	INC000000027669	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 10:02	21-07-2012 01:25	1958	Extensão Galveias	Falha Total	ACD	0	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	9,95
362	INC000000027679	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 11:50	23-07-2012 13:23	1974	Extensão Martinlongo	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	2,17
363	INC000000027681	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 11:54	23-07-2012 12:35	441	Centro De Saúde De Trancoso	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,46
364	INC000000027691	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 12:48	20-07-2012 15:52	1293	Extensão Évora	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	REMOTO	3,06
365	INC000000027695	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 13:16	25-07-2012 01:46	1351	Extensão Carvide	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	30,73
366	INC000000027795	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 18:54	23-07-2012 15:10	1764	Extensão Seica	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	68,26
367	INC000000027798	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 19:01	23-07-2012 12:13	9	Hospital José Joaquim Fernandes	Falha Parcial	0	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	MUITO CRITICO	0,96
368	INC000000027801	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 19:11	21-07-2012 18:54	2229	Datacenter/Sala De Sistemas Da Accs	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		Entidades	Lisboa	MUITO CRITICO	23,72
369	INC000000027814	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 20:05	24-07-2012 18:14	435	Hospital Nossa Senhora Da Assunção	Performance	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CRITICO	94,15
370	INC000000027815	Cliente	Email	20-07-2012 20:11	23-07-2012 12:12	2238	Sede Uls Guarda	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	64,02
371	INC000000027824	Monitorização	Systems Management	20-07-2012 23:27	21-07-2012 00:45	340	Hospital Dr. Francisco Zagalo	Falha Total	CQE	0	Oni		Hospitals	Aveiro	CRITICO	1,29
372	INC000000027839	Cliente	Phone	21-07-2012 10:35	24-07-2012 17:19	29	Hospital Distrital De Bragança	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	falha da UPS do Cliente	Hospitals	Bragança	CRITICO	78,73
373	INC000000027843	Monitorização	Systems Management	21-07-2012 11:52	23-07-2012 11:52	572	Centro De Saúde De Melgaço	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	48,00
374	INC000000027869	Monitorização	Systems Management	22-07-2012 02:22	24-07-2012 14:50	552	Centro De Saúde De Vila Franca De Xira	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	60,46
375	INC000000027875	Monitorização	Systems Management	22-07-2012 07:16	22-07-2012 12:41	80	Instituto Português De Sangue	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		Entidades	Lisboa	CRITICO	5,41
376	INC000000027890	Monitorização	Systems Management	22-07-2012 18:50	23-07-2012 10:57	444	Centro De Saúde De Almeida	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,17
377	INC000000027910	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 09:32	23-07-2012 12:14	939	Extensão Anjeja	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	2,69
378	INC000000027916	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 10:01	23-07-2012 15:15	1512	Extensão Linda-A-Velha	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	5,23
379	INC000000027926	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 10:40	23-07-2012 11:51	944	Extensão Branca	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	1,18
380	INC000000027950	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 13:59	24-07-2012 13:10	1373	Extensão Vau	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	11,19
381	INC000000027954	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 14:12	24-07-2012 15:18	1958	Extensão Galveias	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	13,10
382	INC000000027958	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 14:54	24-07-2012 15:24	1166	Extensão Almalaçós	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	12,49
383	INC000000027960	Cliente	Email	23-07-2012 15:17	25-07-2012 16:31	1440	Extensão São Martinho De Mouros	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	1,03
384	INC000000027972	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 16:59	24-07-2012 16:05	541	Centro De Saúde De Tomar (Extensão Saúde Sta. Maria Dos Olivais)	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	18,99
385	INC000000027993	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 21:32	24-07-2012 09:04	384	Centro De Saúde De Oleiros	Falha Total	ACD	0	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	CENTRAL	11,54
386	INC000000027994	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 21:50	24-07-2012 17:02	2235	Cdp Coimbra	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	1,95
387	INC000000027997	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 22:05	24-07-2012 09:07	152	Centro De Saúde De Arganil	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	11,02
388	INC000000028002	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 00:18	24-07-2012 00:30	265	Hospital Santa Luzia De Elvas	Falha Total	CQE	0	Oni		Hospitals	Portalegre	CRITICO	0,21
389	INC000000028005	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 01:17	24-07-2012 06:34	25	Hospital De São Pedro - Vila Real	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		Hospitals	Vila Real	CRITICO	5,28
390	INC000000028006	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 01:41	24-07-2012 10:02	2262	Cdp De Braga	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	8,35
391	INC000000028011	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 02:51	24-07-2012 15:45	2272	Ulsf Boavista	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	12,90
392	INC000000028012	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 03:09	24-07-2012 18:13	31	Administração Central Do Sistema De Saúde	Falha Parcial	CQE	0	Oni		Entidades	Lisboa	CRITICO	15,06
393	INC000000028025	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 08:44	24-07-2012 09:50	1152	Extensão São Caetano	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	0,22
394	INC000000028027	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 09:17	24-07-2012 17:33	1855	Extensão Santa Clara-A-Velha	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	8,27
395	INC000000028028	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 09:32	24-07-2012 10:49	551	Centro De Saúde De Sobral De Monte Agraço	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	1,28
396	INC000000028064	Cliente	Email	24-07-2012 12:18	24-07-2012 17:34	815	Extensão Junqueira	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	4,02
397	INC000000028084	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 14:55	27-07-2012 11:03	948	Extensão Vilarinho Do Bairro	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	17,09
398	INC000000028085	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 15:21	25-07-2012 11:31	1292	Extensão Cós	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	8,17
399	INC000000028105	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 17:39	26-07-2012 05:21	481	Centro De Saúde De Freixo De Espada À Cinta	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	21,93
400	INC000000028110	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 18:54	26-07-2012 10:26	481	Centro De Saúde De Freixo De Espada À Cinta	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	25,70
401	INC000000028131	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 07:17	27-07-2012 15:15	480	Centro De Saúde De Alfândega Da Fé	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	55,97
402	INC000000028142	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 09:47	25-07-2012 09:53	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	ACD	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,10
403	INC000000028179	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 13:27	25-07-2012 14:48	529	Centro De Saúde De Santa Maria Da Feira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	1,34
404	INC000000028190	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 15:09	25-07-2012 16:56	529	Centro De Saúde De Santa Maria Da Feira	Falha Total	(Re)/Configuração	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	1,79
405	INC000000028215	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 17:16	27-07-2012 10:15	1279	Extensão Tourais	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	REMOTO	16,99
406	INC000000028269	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 07:16	26-07-2012 10:01	634	Centro De Saúde De Pedrogão Grande	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	CENTRAL	2,76
407	INC000000028275	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 07:33	26-07-2012 15:43	282	Hospital Nossa Senhora Da Oliveira	Falha Parcial	(Re)/Configuração	0	Oni		Hospitals	Braga	CRITICO	8,16
408	INC000000028327	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 09:51	26-07-2012 13:57	625	Centro De Saúde De Mogadouro	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Bragança	CENTRAL	4,10

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
409	INCO00000028339	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 10:07	27-07-2012 14:52	871	Extensão Travancas	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Vila Real	REMOTO	16,76
410	INCO00000028343	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 10:14	27-07-2012 14:56	925	Extensão Abaças	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Vila Real	REMOTO	16,72
411	INCO00000028360	Cliente	Email	26-07-2012 10:42	27-07-2012 11:41	571	Centro De Saúde De Ponte De Lima	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	25,00
412	INCO00000028413	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 13:37	27-07-2012 11:06	562	Hospital Conde De Bertandos - Ponte De Lima	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CRITICO	8,22
413	INCO00000028419	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 13:50	26-07-2012 15:20	841	Extensão Moreira Do Lima	Falha Total	Reset/Restart	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	1,50
414	INCO00000028429	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 14:44	26-07-2012 15:43	290	Hospital Santa Maria Maior	Performance	(Re)/Configuração	0	Oni		Hospitais	Braga	CRITICO	0,99
415	INCO00000028488	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 19:31	27-07-2012 11:59	279	Centro De Saúde De Amares	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	16,46
416	INCO00000028514	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 08:50	27-07-2012 09:55	1430	Extensão Leomil	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	1,08
417	INCO00000023282	Cliente	Phone	12-06-2012 11:53	31-07-2012 13:21	1778	Extensão Coina	Falha Total	Substituição	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	1177,46
418	INCO00000024315	Monitorização	Systems Management	21-06-2012 18:34	26-06-2012 15:29	2117	Centro De Saúde Santa Maria	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	116,92
419	INCO00000027488	Monitorização	Systems Management	18-07-2012 17:38	31-07-2012 11:35	975	Extensão Paramos	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	305,94
420	INCO00000027636	Monitorização	Systems Management	19-07-2012 19:33	27-07-2012 16:30	1233	Extensão Figueirê Campo	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	68,95
421	INCO00000027913	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 09:46	30-07-2012 12:00	961	Extensão Requeixo	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	170,22
422	INCO00000027924	Monitorização	Systems Management	23-07-2012 10:23	30-07-2012 16:12	940	Extensão Ribeira De Fráguas	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	57,63
423	INCO00000028043	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 10:28	26-07-2012 16:39	1478	Extensão Especialidades	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	54,17
424	INCO00000028044	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 10:35	27-07-2012 12:17	1478	Extensão Especialidades	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	73,70
425	INCO00000028075	Monitorização	Systems Management	24-07-2012 13:56	26-07-2012 16:51	37	Direcção Regional Das Instalações E Equipamentos Da Saúde - Centro	Falha Total	CQE	0	Cliente	local desactivado	Entidades	Coimbra	CRITICO	24,74
426	INCO00000028134	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 08:24	31-07-2012 15:31	978	Extensão Salreu	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	55,12
427	INCO00000028139	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 09:12	31-07-2012 14:38	1264	Extensão Porto Da Carne	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	34,81
428	INCO00000028157	Cliente	Email	25-07-2012 10:57	30-07-2012 17:58	444	Centro De Saúde De Almeida	Falha Parcial	Substituição	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	122,65
429	INCO00000028162	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 11:36	31-07-2012 11:46	1098	Extensão Bogas De Cima	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	CENTRAL	144,16
430	INCO00000028170	Cliente	Email	25-07-2012 12:23	27-07-2012 12:32	309	Centro De Saúde De Oliveira Do Douro	Falha Parcial	Reset/Restart	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	30,65
431	INCO00000028182	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 13:59	25-07-2012 14:53	529	Centro De Saúde De Santa Maria Da Feira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	0,91
432	INCO00000028183	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 14:31	30-07-2012 12:59	1324	Extensão Vidais	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	34,47
433	INCO00000028188	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 15:04	27-07-2012 13:52	1340	Extensão Memória	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	22,80
434	INCO00000028191	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 15:20	26-07-2012 09:18	2036	Extensão Cdp	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	17,96
435	INCO00000028225	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 17:46	27-07-2012 07:15	578	Centro De Saúde De Alijó	Performance	ACD	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	37,47
436	INCO00000028242	Monitorização	Systems Management	25-07-2012 19:32	30-07-2012 13:57	279	Centro De Saúde De Amares	Performance	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	114,42
437	INCO00000028252	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 04:19	26-07-2012 19:39	436	Centro De Saúde De Fornos De Algodres	Falha Total	Reparação	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	15,34
438	INCO00000028261	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 06:17	27-07-2012 15:34	1462	Extensão Moleiros	Falha Total	Reparação	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	33,28
439	INCO00000028272	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 07:25	27-07-2012 15:34	596	Centro De Saúde De Oliveira De Frades	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	32,14
440	INCO00000028281	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 08:08	30-07-2012 09:56	674	Centro De Saúde De Guimaráes	Falha Parcial	Reparação	0	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	88,65
441	INCO00000028286	Cliente	Email	26-07-2012 08:40	31-07-2012 12:41	2146	Extensão Da Sobreira	Falha Total	Substituição	0	Causas Naturais		ARS Norte	Porto	CENTRAL	124,01
442	INCO00000028297	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 09:06	30-07-2012 13:44	2146	Extensão Da Sobreira	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	34,73
443	INCO00000028309	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 09:28	26-07-2012 14:08	1269	Extensão Freixedas	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	REMOTO	4,66
444	INCO00000028313	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 09:36	30-07-2012 16:13	1409	Extensão Cabanas De Viriato	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,12
445	INCO00000028333	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 09:56	26-07-2012 14:34	1421	Extensão Lalim	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	REMOTO	1,17
446	INCO00000028335	Cliente	Email	26-07-2012 09:57	30-07-2012 14:45	796	Extensão Paço De Sousa	Falha Total	Substituição	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	11,47
447	INCO00000028337	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 09:59	30-07-2012 13:06	1285	Extensão Sequeira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Guarda	REMOTO	27,12
448	INCO00000028347	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 10:19	27-07-2012 14:59	1253	Extensão Arczello	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	16,66
449	INCO00000028385	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 11:40	26-07-2012 15:14	2257	Extensão Sanfins Do Douro	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Vila Real	REMOTO	3,56
450	INCO00000028409	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 13:29	31-07-2012 09:05	1474	Extensão Cepões	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	72,88
451	INCO00000028417	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 13:47	27-07-2012 15:48	836	Extensão Soajo	Falha Total	ACD	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	26,02
452	INCO00000028424	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 14:05	30-07-2012 13:14	858	Extensão Vitorino De Piães	Falha Total	CQE	0	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	95,16
453	INCO00000028466	Monitorização	Systems Management	26-07-2012 17:56	27-07-2012 11:52	881	Extensão Ferral	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Vila Real	REMOTO	5,93
454	INCO00000028508	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 08:19	27-07-2012 13:39	785	Extensão Livração	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	0,08
455	INCO00000028509	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 08:29	27-07-2012 11:23	735	Extensão Jazente	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	0,08
456	INCO00000028510	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 08:38	30-07-2012 13:40	971	Extensão Santa Maria Sardoura	Falha Parcial	CQE	0	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	17,04
457	INCO00000028512	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 08:40	30-07-2012 11:36	900	Extensão Cerva	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Vila Real	REMOTO	10,28
458	INCO00000028518	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 09:04	27-07-2012 11:58	1414	Extensão Moimenta Do Douro	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	2,89
459	INCO00000028525	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 09:31	31-07-2012 09:06	1400	Extensão Arrimal	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	10,48

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
460	INCO00000028526	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 09:45	27-07-2012 11:54	1636	Extensão Álvega	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	0,13
461	INCO00000028532	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 10:19	27-07-2012 11:42	9	Hospital José Joaquim Fernandes	Performance	ACD	0	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	MUITO CRITICO	1,38
462	INCO00000028547	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 11:57	30-07-2012 10:14	1786	Extensão Canha	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS LVT	Álmada	REMOTO	10,28
463	INCO00000028554	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 12:59	30-07-2012 13:46	1860	Extensão Vale De Santiago	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	12,78
464	INCO00000028592	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 16:34	30-07-2012 15:24	631	Centro De Saúde De Peniche	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	CENTRAL	70,82
465	INCO00000028597	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 17:00	30-07-2012 14:09	1474	Extensão Cepões	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	69,14
466	INCO00000028610	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 18:21	30-07-2012 15:20	648	Extensão Alvito	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	local encerrado	ARS Norte	Braga	CENTRAL	66,63
467	INCO00000028613	Monitorização	Systems Management	27-07-2012 18:43	30-07-2012 10:39	1716	Extensão Alcaravela	Falha Total	ACD	0	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	3,93
468	INCO00000028627	Monitorização	Systems Management	28-07-2012 07:08	29-07-2012 07:57	394	Centro De Saúde De Chaves 2	Falha Parcial	ACD	0	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	24,82
469	INCO00000028628	Cliente	Phone	28-07-2012 08:37	30-07-2012 14:36	159	Hospital São João	Falha Parcial	ACD	0	Oni		Hospitais	Porto	CRITICO	53,98
470	INCO00000028630	Monitorização	Systems Management	28-07-2012 10:28	31-07-2012 11:21	29	Hospital Distrital De Bragança	Falha Parcial	ACD	0	Oni		Hospitais	Bragança	CRITICO	72,88
471	INCO00000028638	Monitorização	Systems Management	28-07-2012 13:49	30-07-2012 09:58	572	Centro De Saúde De Melgaço	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	0,08
472	INCO00000028685	Monitorização	Systems Management	30-07-2012 06:18	30-07-2012 16:14	1439	Extensão Ribeiradio	Falha Total	CQE	0	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	8,42
473	INCO00000028686	Monitorização	Systems Management	30-07-2012 07:47	30-07-2012 10:07	221	Centro De Saúde De Fafe	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,22
474	INCO00000028687	Monitorização	Systems Management	30-07-2012 07:56	30-07-2012 10:08	221	Centro De Saúde De Fafe	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,18
475	INCO00000028693	Monitorização	Systems Management	30-07-2012 08:22	31-07-2012 16:23	309	Centro De Saúde De Oliveira Do Douro	Performance	ACD	0	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	32,03
476	INCO00000028821	Monitorização	Systems Management	31-07-2012 07:44	31-07-2012 07:59	1718	Extensão Alviobeira	Falha Total	Reposição de Energia	0	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,24