



# Relatório Mensal de Disponibilidade dos Clientes do POP-BA/RNP

Jan/2015

Coordenador Técnico: Luiz Cláudio Mendonça

Coordenadora Administrativa: Claudete Alves

PONTO DE PRESENÇA DA REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA NA BAHIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

# Glossário

## Cliente

Campus de uma Instituição atendida pelo PoP-BA. O cliente pode ser qualificado junto à RNP em três categorias: Clientes Primários, Clientes Secundários, Clientes Temporários. A abertura e acompanhamento de chamados nas operadoras são obrigação do PoP-BA apenas para Clientes Primários.

## Designação do circuito

Conjunto alfanumérico de caracteres que identifica unicamente um circuito de dados de uma dada operadora

## Tipo de Falha

**desconhecido** Causa da indisponibilidade desconhecida

**eletrica** Indisponibilidade causada por falha no fornecimento de energia elétrica do cliente

**operadora** Indisponibilidade causada por falha da operadora (problema com equipamento, cabeamento e etc...) atendendo o cliente

**roteador** Indisponibilidade causada por falha de software/hardware no roteador

**prog-pop** Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pelo PoP-BA

**prog-operadora** Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pela operadora

**prog-cliente** Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pelo cliente

**prog-daero** Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pela DAERO/RNP

**staff-pop** Indisponibilidade decorrente de ação direta do PoP-BA, incluindo desligamento acidentais, manobra inadequada no cabeamento, problema de acesso físico ao PoP-BA(para manutenção de operadoras, por exemplo), entre outros.

**staff-cliente** Indisponibilidade decorrente de ação direta do cliente, incluindo desligamento acidentais, manobra inadequada no cabeamento, problema de acesso físico a instituição(para manutenção de operadoras, por exemplo), entre outros.

## Data/Hora da queda

Momento em que o circuito ficou indisponível

## Data/Hora da normalização

Momento em que o circuito retornou à sua condição operacional normal

## Tiquete no PoP

Número que identifica o registro do problema na ferramenta de chamados do PoP-BA

**Chamado na operadora** Número que identifica a solicitação de reparo, manutenção ou averiguação de problemas em um circuito de dados contratado. No caso do chamado não ter sido registrado na operadora, o número será representado por três hifens (—).

# Indisponibilidade por tipo de falha referente ao mês de Jan/2015 (clientes primários)

Cliente	Designação do circuito	Horas indisponíveis - tipo de falha										
		eletrica	operadora	roteador	prog-pop	prog-operadora	prog-cliente	prog-daero	staff-pop	staff-cliente	desconhecido	total
CNEN-Caetite	CTT 5011511	01:08:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:08:00
	CTT 5011567	01:08:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:08:00
IFBA-Barreiras	BES RNP SDR RNP DPDV 0003	00:00:00	422:45:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	422:45:00
	BES RNP SDR RNP DPDV 0005	00:00:00	502:56:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	502:56:00
IFBA-Camacari	BAL2000004	04:42:00	09:26:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	14:08:00
IFBA-DiasDavila	DSA078513A	00:00:00	60:49:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	45:08:00	00:00:00	00:00:00	105:57:00
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	03:00:00	59:22:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	62:22:00
IFBA-FeiraSantana	BAL2000007	03:00:00	52:04:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	03:37:00	58:41:00
	JEE 5026329	08:12:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	08:12:00
IFBA-Jequie	JEE 5026330	08:12:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	08:12:00
	BAL2000013	03:00:00	101:29:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:09:00	104:38:00
IFBA-SantoAmaro	SNA53192913A	00:00:00	00:13:00	00:00:00	66:40:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	86:15:00	153:08:00
IFBA-Valenca	VEC 5012176	00:00:00	06:10:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	06:10:00
	VEC 5012450	00:00:00	06:09:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	06:09:00
	VEC078313A	00:00:00	354:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	354:00:00
IFBA-VitConquista	VCA SDR RNP DPDV 0004	00:00:00	328:12:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	328:12:00
IFBaiano-Catu	CAU 5012899	00:00:00	46:19:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	46:19:00
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	04:18:00	09:21:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	13:39:00
IFBaiano-SrBonfim	SBM 5015313	48:21:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	48:21:00
	SBM 5015314	48:21:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	48:21:00
IFBaiano-Stalnes	SDR 5590523	19:19:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	19:19:00
	SDR 5590529	19:17:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	19:17:00
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010435	00:00:00	12:09:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	12:09:00
	UUU 5010436	00:00:00	12:09:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	12:09:00
IFBaiano-Valenca	VEC 5013556	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	03:13:00	03:13:00
UFBA-VitConquista	SDR 5539663	00:00:00	00:41:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:41:00
	VCA 5056311	00:00:00	94:38:00	76:06:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	170:44:00
UFOB-Barreiras	BES078813A	97:43:00	42:53:00	00:00:00	50:12:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	190:48:00
UFRB-Amargosa	TU-RNP-AMA01	00:00:00	43:49:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	43:49:00
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	23:51:00	06:56:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	02:17:00	48:28:00
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	02:58:00	25:53:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:28:00	30:19:00
UFRB-FeiraSantana	BAL2000016	00:16:00	09:31:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	09:47:00
UFRB-StoAntonioJesus	SDR UF SNJ TCA DPDV 0001	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:43:00
	SNJ V5Z SDR RNP DPDV 0002	00:00:00	00:10:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:57:00

# Relatório de chamados abertos no mês de Jan/2015 (clientes primários)

Cliente	Designação do circuito	Data/Hora da queda	Data/Hora da normalização	Tempo Indis	Tiquete no PoP	Chamado na operadora
CNEN-Caetite	CTT 5011567	2015.01.23, 12:33	2015.01.23, 13:41	01:08:00	12278	—
CNEN-Caetite	CTT 5011511	2015.01.23, 12:33	2015.01.23, 13:41	01:08:00	12279	—
IFBA-Barreiras	BES RNP SDR RNP DPDV 0005	2015.01.16, 10:38	2015.02.02, 12:52	410:14:00	12193	2015386097252
IFBA-Barreiras	BES RNP SDR RNP DPDV 0003	2015.01.16, 10:38	2015.02.02, 16:49	414:11:00	12194	2015386097252
IFBA-Barreiras	BES RNP SDR RNP DPDV 0005	2015.01.26, 12:00	2015.01.30, 08:42	92:42:00	12304	2015388611933
IFBA-Barreiras	BES RNP SDR RNP DPDV 0003	2015.01.29, 08:23	2015.01.29, 16:57	08:34:00	12345	2015388619801
IFBA-Camacari	BAL2000004	2015.01.06, 09:52	2015.01.06, 14:34	04:42:00	12081	20150000066
IFBA-Camacari	BAL2000004	2015.01.08, 12:14	2015.01.08, 13:42	01:28:00	12107	—
IFBA-Camacari	BAL2000004	2015.01.14, 15:01	2015.01.14, 17:29	02:28:00	12163	—
IFBA-Camacari	BAL2000004	2015.01.17, 11:39	2015.01.17, 14:57	03:18:00	12211	—
IFBA-Camacari	BAL2000004	2015.01.23, 14:47	2015.01.23, 15:04	00:17:00	12280	—
IFBA-Camacari	BAL2000004	2015.01.30, 15:19	2015.01.30, 17:14	01:55:00	12365	20150000707
IFBA-DiasDavila	DSA078513A	2015.01.06, 18:03	2015.01.08, 17:10	47:07:00	12092	—
IFBA-DiasDavila	DSA078513A	2015.01.19, 12:16	2015.01.21, 09:24	45:08:00	12220	012412015
IFBA-DiasDavila	DSA078513A	2015.01.21, 19:03	2015.01.22, 00:44	05:41:00	12253	—
IFBA-DiasDavila	DSA078513A	2015.01.25, 02:24	2015.01.25, 10:25	08:01:00	12298	—
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	2015.01.06, 09:54	2015.01.06, 12:54	03:00:00	12083	20150000069
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	2015.01.14, 15:09	2015.01.14, 17:29	02:20:00	12164	20150000359
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	2015.01.17, 11:45	2015.01.17, 14:41	02:56:00	12213	—
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	2015.01.23, 14:49	2015.01.23, 15:04	00:15:00	12283	—
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	2015.01.30, 15:21	2015.02.01, 21:12	53:51:00	12369	Lizia
IFBA-FeiraSantana	BAL2000007	2015.01.06, 09:54	2015.01.06, 12:54	03:00:00	12084	20150000065/20150000110
IFBA-FeiraSantana	BAL2000007	2015.01.14, 13:54	2015.01.15, 15:50	25:56:00	12158	20150000392
IFBA-FeiraSantana	BAL2000007	2015.01.17, 11:19	2015.01.17, 14:56	03:37:00	12208	—
IFBA-FeiraSantana	BAL2000007	2015.01.23, 14:49	2015.01.23, 15:04	00:15:00	12284	—
IFBA-FeiraSantana	BAL2000007	2015.01.30, 15:20	2015.01.31, 17:13	25:53:00	12364	20150000706
IFBA-Jequie	JEE 5026329	2015.01.12, 15:58	2015.01.12, 22:16	06:18:00	12142	—
IFBA-Jequie	JEE 5026330	2015.01.12, 15:58	2015.01.12, 22:16	06:18:00	12143	—
IFBA-Jequie	JEE 5026329	2015.01.20, 11:43	2015.01.20, 13:37	01:54:00	12232	—
IFBA-Jequie	JEE 5026330	2015.01.20, 11:43	2015.01.20, 13:37	01:54:00	12233	—
IFBA-PortoSeguro	BAL2000013	2015.01.06, 09:54	2015.01.06, 12:54	03:00:00	12082	20150000068
IFBA-PortoSeguro	BAL2000013	2015.01.14, 15:09	2015.01.15, 02:45	11:36:00	12165	20150000361
IFBA-PortoSeguro	BAL2000013	2015.01.17, 14:31	2015.01.17, 14:40	00:09:00	12212	—
IFBA-PortoSeguro	BAL2000013	2015.01.23, 14:49	2015.01.25, 02:51	36:02:00	12282	—
IFBA-PortoSeguro	BAL2000013	2015.01.30, 15:21	2015.02.01, 21:12	53:51:00	12368	20150000703
IFBA-SantoAmaro	SNA53192913A	2015.01.09, 14:53	2015.01.12, 09:33	66:40:00	12115	—
IFBA-SantoAmaro	SNA53192913A	2015.01.14, 23:31	2015.01.14, 23:44	00:13:00	12237	—
IFBA-SantoAmaro	SNA53192913A	2015.01.23, 19:09	2015.01.27, 09:24	86:15:00	12292	—
IFBA-Valenca	VEC 5012450	2015.01.03, 04:01	2015.01.03, 07:14	03:13:00	12053	—
IFBA-Valenca	VEC 5012176	2015.01.03, 04:01	2015.01.03, 07:14	03:13:00	12054	—
IFBA-Valenca	VEC 5012176	2015.01.26, 14:01	2015.01.26, 20:11	06:10:00	12305	—
IFBA-Valenca	VEC 5012450	2015.01.26, 14:02	2015.01.26, 20:11	06:09:00	12306	—
IFBA-Valenca	VEC078313A	2015.01.28, 20:00	2015.02.12, 14:00	354:00:00	12370	020442015
IFBA-VitConquista	VCA SDR RNP DPDV 0004	2015.01.23, 02:26	2015.02.05, 18:38	328:12:00	12360	2015389033349
IFBaiano-Catu	CAU 5012899	2015.01.21, 17:12	2015.01.23, 15:31	46:19:00	12250	13557678
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	2015.01.06, 09:54	2015.01.06, 12:54	03:00:00	12085	20150000067
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	2015.01.14, 14:10	2015.01.14, 15:28	01:18:00	12160	—
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	2015.01.15, 12:13	2015.01.15, 15:50	03:37:00	12182	20150000391
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	2015.01.17, 11:19	2015.01.17, 14:56	03:37:00	12209	—
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	2015.01.23, 14:49	2015.01.23, 15:04	00:15:00	12285	—
IFBaiano-GovernadorMangabeira	BAL2000014	2015.01.30, 15:21	2015.01.30, 17:13	01:52:00	12366	20150000704
IFBaiano-SrBonfim	SBM 5015314	2015.01.10, 10:28	2015.01.12, 07:48	45:20:00	12120	—
IFBaiano-SrBonfim	SBM 5015313	2015.01.10, 10:27	2015.01.12, 07:48	45:21:00	12121	—

IFBaiano-SrBonfim	SBM 5015314	2015.01.12, 08:50	2015.01.12, 11:51	03:01:00	12126	—
IFBaiano-SrBonfim	SBM 5015313	2015.01.12, 08:50	2015.01.12, 11:50	03:00:00	12127	—
IFBaiano-Stalnes	SDR 5590529	2015.01.12, 15:52	2015.01.13, 08:25	16:33:00	12140	—
IFBaiano-Stalnes	SDR 5590523	2015.01.12, 15:51	2015.01.13, 08:25	16:34:00	12141	—
IFBaiano-Stalnes	SDR 5590529	2015.01.27, 18:33	2015.01.27, 21:17	02:44:00	12338	—
IFBaiano-Stalnes	SDR 5590523	2015.01.27, 18:33	2015.01.27, 21:18	02:45:00	12339	—
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010435	2015.01.13, 07:07	2015.01.13, 11:16	04:09:00	12146	13537358
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010436	2015.01.13, 07:07	2015.01.13, 11:16	04:09:00	12147	13537360
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010436	2015.01.23, 15:31	2015.01.23, 23:31	08:00:00	12286	—
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010435	2015.01.23, 15:31	2015.01.23, 23:31	08:00:00	12287	—
IFBaiano-Valenca	VEC 5013556	2015.01.03, 04:01	2015.01.03, 07:14	03:13:00	12052	—
UFBA-VitConquista	SDR 5539663	2015.01.08, 17:57	2015.01.08, 18:10	00:13:00	12111	—
UFBA-VitConquista	VCA 5056311	2015.01.24, 13:11	2015.01.28, 11:49	94:38:00	12297	13569234
UFBA-VitConquista	SDR 5539663	2015.01.27, 14:38	2015.01.27, 14:50	00:12:00	12333	—
UFBA-VitConquista	SDR 5539663	2015.01.28, 11:32	2015.01.28, 11:48	00:16:00	12340	—
UFBA-VitConquista	VCA 5056311	2015.01.30, 07:08	2015.02.02, 11:14	76:06:00	12357	13577484
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.07, 22:57	2015.01.08, 11:13	12:16:00	12102	004312015
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.10, 00:49	2015.01.10, 01:22	00:33:00	12119	—
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.18, 05:57	2015.01.19, 06:10	24:13:00	12214	—
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.21, 02:07	2015.01.21, 02:25	00:18:00	12241	—
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.21, 13:38	2015.01.21, 16:31	02:53:00	12247	013702015
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.24, 01:46	2015.01.28, 03:29	97:43:00	12294	017612015
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.29, 04:42	2015.01.29, 07:22	02:40:00	12344	—
UFOB-Barreiras	BES078813A	2015.01.30, 22:04	2015.02.02, 00:16	50:12:00	12374	—
UFRB-Amargosa	TU-RNP-AMA01	2015.01.11, 06:29	2015.01.12, 23:00	40:31:00	12124	2015011201
UFRB-Amargosa	TU-RNP-AMA01	2015.01.14, 17:54	2015.01.14, 21:12	03:18:00	12168	2015011401
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.07, 09:07	2015.01.07, 09:50	00:43:00	12094	—
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.09, 16:06	2015.01.09, 19:02	02:56:00	12117	—
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.10, 14:21	2015.01.11, 05:45	15:24:00	12122	—
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.16, 18:25	2015.01.17, 01:07	06:42:00	12206	010602015
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.14, 23:31	2015.01.14, 23:44	00:13:00	12238	—
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.23, 10:14	2015.01.23, 10:28	00:14:00	12276	—
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.24, 11:39	2015.01.24, 13:00	01:21:00	12295	—
UFRB-CasaMoeda	CHE079113A	2015.01.27, 14:40	2015.01.28, 11:35	20:55:00	12335	018802015
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	2015.01.07, 09:17	2015.01.07, 09:49	00:32:00	12095	—
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	2015.01.09, 16:04	2015.01.09, 19:02	02:58:00	12116	005722015
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	2015.01.16, 18:23	2015.01.17, 01:07	06:44:00	12205	010592015
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	2015.01.18, 15:49	2015.01.18, 18:50	03:01:00	12215	011162015
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	2015.01.24, 12:02	2015.01.24, 12:58	00:56:00	12296	—
UFRB-CruzAlmas	CZM077013A	2015.01.26, 16:46	2015.01.27, 08:54	16:08:00	12310	018172015
UFRB-FeiraSantana	BAL2000016	2015.01.14, 13:57	2015.01.14, 17:58	04:01:00	12159	20150000358
UFRB-FeiraSantana	BAL2000016	2015.01.17, 11:19	2015.01.17, 14:56	03:37:00	12210	—
UFRB-FeiraSantana	BAL2000016	2015.01.23, 14:48	2015.01.23, 15:04	00:16:00	12281	—
UFRB-FeiraSantana	BAL2000016	2015.01.30, 15:20	2015.01.30, 17:13	01:53:00	12367	20150000705
UFRB-StoAntonioJesus	SNJ V5Z SDR RNP DPDV 0002	2015.01.02, 10:36	2015.01.02, 10:48	00:12:00	12050	—
UFRB-StoAntonioJesus	SNJ V5Z SDR RNP DPDV 0002	2015.01.08, 08:32	2015.01.08, 10:17	01:45:00	12103	—
UFRB-StoAntonioJesus	SDR UF SNJ TCA DPDV 0001	2015.01.08, 08:33	2015.01.08, 10:16	01:43:00	12104	—
UFRB-StoAntonioJesus	SNJ V5Z SDR RNP DPDV 0002	2015.01.21, 14:45	2015.01.21, 14:55	00:10:00	12248	—

## Observações

- Circuitos da unidade IFBA-Barreiras (BES RNP SDR RNP DPDV 0005/BES RNP SDR RNP DPDV 0003) não estavam atingindo a banda contratada.
- Circuito da unidade IFBA-Valenca (VEC078313A) estava oscilando.
- Circuito da unidade IFBA-VitConquista (VCA SDR RNP DPDV 0004) teve problema na estação da operadora.
- Circuito da unidade IFBA-Barreiras (BES RNP SDR RNP DPDV 0005) teve problema no meio físico da operadora.
- Circuito da unidade UFOB-Barreiras (BES078813A) apresentou problema elétrico no cliente.
- Circuito da unidade IFBA-SantoAmaro (SNA53192913A) apresentou problema desconhecido por parte do cliente.
- Circuito da unidade UFBA-VitConquista (VCA 5056311) apresentou problema desconhecido por parte da operadora. Além disso, houve dificuldade no contato com a equipe técnica da instituição cliente.