

ANEXO VII - CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Serviço	Tipo de solicitação	Criticidade	Tempo de início de atendimento	Prazo de Solução	Nível	
		2	3	4	5	
CORREIO ELETRÔNICO						
CORREIO ELETRÔNICO	> Migrar caixa de usuário	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar caixa de usuário	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Desativar caixa de usuário	Requisição	Média	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar caixa de usuário	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar caixa compartilhada	Requisição	Média	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Excluir caixa compartilhada	Requisição	Média	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar caixa compartilhada	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar membros em caixa compartilhada	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover membros de caixa compartilhada	Requisição	Média	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Aumentar tamanho da caixa	Requisição	Média	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar lista de distribuição	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Excluir lista de distribuição	Requisição	Média	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar lista de distribuição	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar membros em lista de distribuição	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover membros de lista de distribuição	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar permissão em calendário	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Configurar Resposta Automática Outlook	Requisição	Média	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Redirecionamento E-mail	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover permissão em calendário	Requisição	Média	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Solucionar problema de conectividade ao e-mail	Incidente	Média	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Solucionar problema de envio ou recebimento de e-mail	Incidente	Média	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Solucionar problema de database do Exchange	Incidente	Altíssima	15 min	1h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Liberar permissão de envio para grupo dinâmico	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar database	Requisição	Baixa	15 min	2h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover database	Requisição	Média	15 min	2h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar função de administrador	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Configurar Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Configurar DAG	Requisição	Média	30 min	2h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Configurar pasta particular (PST) no Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Verificar problemas com calendário do e-mail	Incidente	Baixa	15 min	1h	N1
CORREIO ELETRÔNICO	> Liberar SMTP Relay	Requisição	Média	15 min	2h	N3
CORREIO ELETRÔNICO	> Recuperar / Localizar pastas no Outlook	Incidente	Média	15 min	2h	N3
CERTIFICADO DIGITAL						
CERTIFICADO DIGITAL	> Instalar	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CERTIFICADO DIGITAL	> Desinstalar	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
CERTIFICADO DIGITAL	> Recuperar senha	Incidente	Média	15 min	1h	N1
CERTIFICADO DIGITAL	> Verificar problema	Incidente	Média	30 min	2h	N1
CERTIFICADO DIGITAL	> Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
COMPUTADOR						
COMPUTADOR	> Instalar novo equipamento	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2
COMPUTADOR	> Substituir periféricos e componentes	Requisição	Média	30 min	2h	N2
COMPUTADOR	> Movimentar equipamento	Requisição	Média	30 min	2h	N2
COMPUTADOR	> Instalar monitor adicional	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2
COMPUTADOR	> Ligar/Desligar equipamento	Requisição	Baixa	15 min	2h	N2
COMPUTADOR	> Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	30 min	6h	N2
COMPUTADOR	> Orientar usuário na realização de backup	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
COMPUTADOR	> Orientar usuário na restauração de backup	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
COMPUTADOR	> Restaurar sistema operacional	Incidente	Alta	15 min	4h	N2
COMPUTADOR	> Configurar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	2h	N1
COMPUTADOR	> Solucionar problema de autenticação no computador	Incidente	Média	15 min	2h	N2
COMPUTADOR	> Adicionar usuário como administrador local	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3
COMPUTADOR	> Atualizar sistema operacional	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1
COMPUTADOR	> Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
COMPUTADOR	> Verificar equipamento que não liga	Incidente	Alta	15 min	2h	N2

COMPUTADOR > Verificar equipamento sem conexão com a internet	Incidente	Média	15 min	2h	N1
COMPUTADOR > Reingressar computador ao domínio	Incidente	Média	15 min	2h	N2
COMPUTADOR > Verificar lentidão em sistema operacional	Incidente	Média	15 min	4h	N1
COMPUTADOR > Verificar problema em periféricos e componentes	Incidente	Média	15 min	2h	N2
COMPUTADOR > Conectar impressora	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
SERVIDOR					
SERVIDOR > Configurar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SERVIDOR > Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR > Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR > Recuperar sistema operacional	Incidente	Alta	15 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO					
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir conta de usuário do AD	Requisição	Média	30 min	2h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Habilitar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Desativar conta de usuário do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar grupo do AD	Requisição	Média	30 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Adicionar membro em grupo do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Remover membro de grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Redefinir senha de usuário do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Desbloquear conta de usuário do AD	Incidente	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Configurar serviço KMS	Requisição	Alta	30 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Promover novo controlador de domínio	Requisição	Alta	30 min	6h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Resolver problema de replicação de objetos	Incidente	Altíssima	5 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Resolver problema de replicação de políticas (GPO)	Incidente	Alta	15 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Movimentar usuário entre OU	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Falha de comunicação com o AD	Requisição	Alta	30 min	4h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Delegar acesso de administrador por unidade organizacional	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS					
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Conceder permissão em pasta	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Remover permissão em pasta	Requisição	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Criar compartilhamento	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Excluir compartilhamento	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Solucionar indisponibilidade	Incidente	Altíssima	5 min	1h	N3
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Verificar mapeamento indisponível	Incidente	Média	15 min	1h	N1
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Recuperar pasta ou arquivo	Incidente	Alta	15 min	2h	N3
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1
TELEFONIA FIXA					
TELEFONIA FIXA > Fornecer aparelho telefônico	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2
TELEFONIA FIXA > Substituir aparelho telefônico	Requisição	Média	30 min	2h	N2
TELEFONIA FIXA > Alterar nome do display	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Fornecer ramal DDR	Requisição	Média	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Configurar desvio de chamadas	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Criar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Excluir grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Editar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Configurar teclas de atalho	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Bloquear número	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
TELEFONIA FIXA > Gerar extrato de utilização	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
TELEFONIA FIXA > Liberar conferência externa	Requisição	Média	30 min	4h	N1
TELEFONIA FIXA > Liberar DDI	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Liberar números especiais	Requisição	Média	30 min	2h	N1
TELEFONIA FIXA > Verificar serviço indisponível	Incidente	Altíssima	15 min	1h	N3

TELEFONIA FIXA > Verificar mau funcionamento do aparelho	Incidente	Média	15 min	1h	N2
TELEFONIA FIXA > Verificar problema	Incidente	Alta	15 min	1h	N1
TELEFONIA FIXA > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
TELEFONIA MÓVEL					
TELEFONIA MÓVEL > Fornecer serviço de telefonia móvel	Requisição	Média	30 min	4h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Devolver serviço de telefonia móvel	Requisição	Média	30 min	4h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Gerar extrato de utilização	Requisição	Média	30 min	8h	N3
TELEFONIA MÓVEL > Configurar e-mail institucional	Requisição	Média	30 min	2h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Configurar rede wifi	Requisição	Média	30 min	2h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Configurar aplicativo de videoconferência	Requisição	Média	30 min	2h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Configurar/customizar aparelho	Requisição	Média	30 min	2h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Configurar VPN	Requisição	Média	30 min	2h	N2
TELEFONIA MÓVEL > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
TELEFONIA MÓVEL > Trocar chip junto à operadora	Requisição	Alta	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO					
VIRTUALIZAÇÃO > Criar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Editar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Criar snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Remover snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Restaurar snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Criar Interface de rede	Requisição	Média	30 min	2h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Clonar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Criar template de máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Remover template de máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Migrar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	6h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Criar datastore	Requisição	Média	30 min	6h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir datastore	Requisição	Média	30 min	6h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Editar datastore	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Adicionar recurso de máquina virtual	Requisição	Média	30 min	2h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Remover recurso de máquina virtual	Requisição	Média	30 min	2h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Criar rede virtual	Requisição	Média	30 min	6h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir rede virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3
VIRTUALIZAÇÃO > Editar rede virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE					
SERVIÇOS DE REDE > Criar registro no DNS	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Excluir registro no DNS	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Editar registro no DNS	Requisição	Média	30 min	1h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Configurar serviço de DNS	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Solucionar indisponibilidade do serviço de DNS	Incidente	Altíssima	5 min	1h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Criar reserva no DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Excluir reserva no DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Criar escopo DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Excluir escopo DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Editar escopo DHCP	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Configurar serviço de DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE REDE > Configurar NPS	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
CONECTIVIDADE					
CONECTIVIDADE > Liberar acesso à VPN	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
CONECTIVIDADE > Cancelar acesso à VPN	Requisição	Média	30 min	2h	N1
CONECTIVIDADE > Habilitar ponto de rede	Requisição	Média	30 min	1h	N2
CONECTIVIDADE > Desabilitar ponto de rede	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2
CONECTIVIDADE > Configurar VPN site-to-site	Requisição	Média	30 min	6h	N3
CONECTIVIDADE > Verificar problema de ponto de rede	Incidente	Média	15 min	2h	N2
CONECTIVIDADE > Criar VLAN	Requisição	Média	30 min	4h	N3
CONECTIVIDADE > Excluir VLAN	Requisição	Média	30 min	4h	N3
CONECTIVIDADE > Configurar rede Wifi em notebook	Requisição	Média	30 min	2h	N2
CONECTIVIDADE > Verificar problemas de autenticação à rede VPN	Incidente	Média	15 min	2h	N2
CONECTIVIDADE > Configurar VLAN	Requisição	Média	30 min	2h	N3

SEGURANÇA					
SEGURANÇA > Criar regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SEGURANÇA > Excluir regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SEGURANÇA > Editar regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SEGURANÇA > Publicar site no balanceador	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SEGURANÇA > Configurar redirecionamento no balanceador	Requisição	Média	30 min	2h	N3
SEGURANÇA > Verificar problema no balanceador	Incidente	Alta	15 min	1h	N3
SEGURANÇA > Verificar bloqueio de IPS	Requisição	Alta	30 min	1h	N3
SEGURANÇA > Verificar roteamento no firewall	Incidente	Alta	15 min	2h	N3
SEGURANÇA > Verificar problema em antivírus	Incidente	Média	15 min	2h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA					
VIDEOCONFERÊNCIA > Agendar/Realizar videoconferência	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA > Cancelar agendamento de videoconferência	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA > Gravar videoconferência	Requisição	Alta	30 min	1h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA > Disponibilizar videoconferência gravada	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA > Preparar ambiente de videoconferência	Requisição	Média	30 min	1h	N2
VIDEOCONFERÊNCIA > Configurar codecs	Requisição	Média	30 min	2h	N2
VIDEOCONFERÊNCIA > Acompanhar videoconferência presencialmente	Requisição	Altíssima	5 min	4h	N2
VIDEOCONFERÊNCIA > Acompanhar videoconferência remotamente	Requisição	Alta	15 min	4h	N2
VIDEOCONFERÊNCIA > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA > Verificar CODEC sem conexão	Incidente	Alta	15 min	1h	N1
VIDEOCONFERÊNCIA > Solucionar indisponibilidade no serviço de gravação	Incidente	Alta	15 min	2h	N3
MULTIMÍDIA					
MULTIMÍDIA > Configurar televisor para apresentação	Requisição	Alta	15 min	1h	N1
PONTO ELETRÔNICO					
PONTO ELETRÔNICO > Realizar cadastro de relógio	Requisição	Média	30 min	4h	N1
PONTO ELETRÔNICO > Realizar configuração de conexão com a rede	Requisição	Média	30 min	4h	N1
PONTO ELETRÔNICO > Realizar importação manual	Requisição	Alta	30 min	4h	N1
PONTO ELETRÔNICO > Realizar ajuste de NSR	Requisição	Alta	30 min	4h	N3
PONTO ELETRÔNICO > Verificar problema	Incidente	Alta	15 min	4h	N3
PONTO ELETRÔNICO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
STORAGE					
STORAGE > Configurar Storage	Requisição	Média	30 min	2h	N3
STORAGE > Criar e disponibilizar volumes e luns	Requisição	Média	30 min	2h	N3
STORAGE > Acionar fabricante	Requisição	Alta	30 min	2h	N3
STORAGE > Acompanhar chamado junto ao fabricante	Requisição	Alta	30 min	4h	N3
BACKUP					
BACKUP > Criar scripts de backup	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3
BACKUP > Verificar problemas em rotina de backup	Incidente	Média	30 min	2h	N3
BACKUP > Recuperar dados conforme necessidade	Requisição	Alta	30 min	2h	N3
BANCO DE DADOS					
BANCO DE DADOS > Criar backup de base de dados	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
BANCO DE DADOS > Instalar e configurar ferramentas de Banco de Dados	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3
BANCO DE DADOS > Atualizar versões de Banco de Dados	Requisição	Baixa	30 min	12h	N3
BANCO DE DADOS > Criar banco de dados	Requisição	Média	30 min	1h	N3
BANCO DE DADOS > Criar scripts SQL	Requisição	Média	30 min	4h	N3
BANCO DE DADOS > Corrigir falhas nos ambientes de banco de Dados	Incidente	Altíssima	15 min	2h	N3
BANCO DE DADOS > Migrar dados entre SGBDs	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
BANCO DE DADOS > Criar ambientes de banco de dados	Requisição	Média	30 min	6h	N3
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE					
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar software	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Pacote Office	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro no Pacote Office	Incidente	Média	15 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Power BI Desktop	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Habilitar licença do Power BI Pro	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Bizagi	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Real Presence	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Microsoft Teams	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Microsoft Project	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1

SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Java	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar navegador Web	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro em navegadores Web	Incidente	Média	15 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Skype For Bussiness	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro no Skype For Bussiness	Incidente	Média	15 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar One Drive For Bussiness	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar plugins de bancos	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar problema em software	Incidente	Média	15 min	2h	N1
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > atualização de software	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO					
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar / Desinstalar SIAFI	Requisição	Média	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Verificar erro no SIAFI	Incidente	Média	15 min	1h	N1
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar / Desinstalar TABWIN	Requisição	Média	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Verificar problema em software	Incidente	Média	15 min	1h	N1
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Atualizar software	Requisição	Média	30 min	2h	N1
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar software	Requisição	Média	30 min	2h	N1
SERVIÇOS DE NUVEM					
SERVIÇOS DE NUVEM > Configurar site do Sharepoint Online	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3
SERVIÇOS DE NUVEM > Habilitar licença OFFICE 365	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1
SERVIÇOS DE NUVEM > Desabilitar licença OFFICE 365	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1
SERVIÇOS DE NUVEM > Habilitar licença do Power BI	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO					
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO > Verificar erro no serviço de Endpoint Protection	Incidente	Alta	15 min	6h	N3
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO > Realizar deploy de path de atualização	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3
CFTV					
CFTV > Configurar Câmera	Requisição	Média	30 min	4h	N2
CFTV > Verificar problema de disponibilidade	Incidente	Alta	15 min	2h	N2

Serviço	Tipo de solicitação	Críticidade	Tempo de início de atendimento			Nível
			2	3	4	
SEI						
SEI > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SEI > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SEI > Configurar de servidor de indexação (Solr)	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SEI > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SEI > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SEI > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SEI > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SEI > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SEI > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h		N3
SEI > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h		N3
SEI > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h		N3
SEI > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h		N3
SIG						
SIG > Configurar de servidor de aplicação (Java, Python, PHP)	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SIG > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SIG > Configurar de servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h		N3
SIG > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SIG > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SIG > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SIG > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h		N3
SIG > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h		N3
SIG > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h		N3
SIG > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h		N3
SIG > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h		N3
PORTAIS						
PORTAIS > Configurar de servidor de aplicação (PHP, Python/Plone)	Requisição	Média	30 min	4h		N3
PORTAIS > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h		N3
PORTAIS > Configurar de servidor de indexação (Solr)	Requisição	Média	30 min	4h		N3

PORTAIS > Configurar de servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
PORTAIS > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
PORTAIS > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
PORTAIS > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
PORTAIS > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
PORTAIS > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
PORTAIS > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
PORTAIS > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
PORTAIS > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO					
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor físico com o VMWare	Requisição	Alta	30 min	12h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Alta	30 min	12h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de balanceamento (Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de aplicação (Java + WildFly)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de impressão (Cups)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de DNS (Bind)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Puppet Master	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Zabbix Proxy	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Pentaho	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de orquestração de containers (Kubernetes)	Requisição	Média	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar de servidor de aplicação (Cache Server Pages)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar de servidor de banco de dados (Cache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (Cache)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3
MOODLE					
MOODLE > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
MOODLE > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3
MOODLE > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
MOODLE > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
MOODLE > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
MOODLE > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
MOODLE > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
MOODLE > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
MOODLE > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
MOODLE > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
MOODLE > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3
JIRA SOFTWARE					
JIRA SOFTWARE > Configurar de servidor de aplicação (Java)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
JIRA SOFTWARE > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3
JIRA SOFTWARE > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3
JIRA SOFTWARE > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
JIRA SOFTWARE > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
JIRA SOFTWARE > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
JIRA SOFTWARE > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3
JIRA SOFTWARE > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
JIRA SOFTWARE > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3
JIRA SOFTWARE > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3
JIRA SOFTWARE > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3

