



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Estabilizador							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Estação de trabalho							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	3 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Gravador DVD							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: HD Externo							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: HD Externo							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Impressora							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Kit biométrico							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Microfone							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Monitor		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Nobreak		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Notebook		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Projetor multimídia		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Scanner		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Switch não gerenciável		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Teclado		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Telefone IP (VOIP)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Videoconferência		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	3 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Resolução de Falha Descrição: Webcan		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Estabilizador		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Estação de trabalho		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	3 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Gravador DVD		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: HD Externo		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: HD Interno		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Impressora		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	2 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Kit biométrico		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	2 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Monitor		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Nobreak		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Notebook		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	3 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Projetor multimídia		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Scanner		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Switch não gerenciável		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Telefone IP (VOIP) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SPP							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Videoconferência Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Webcan Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Estabilizador Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Estação de trabalho Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Gravador DVD Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: HD Externo Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: HD Interno Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Impressora Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Kit Biométrico Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Monitor Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Nobreak Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Notebook Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Projetor multimídia Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Scanner Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Switch não gerenciável Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Telefone IP (VOIP) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Webcam Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Mouse Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Caixa de som Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Teclado Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 4 h	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: 7Zip Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: 7Zip Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: 7Zip Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Acesso Administração		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SGP, SJ e SAOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Acesso ao cliente		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Acesso ao cliente		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Acesso ao cliente		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Adobe Flash Player 32 NPAPI		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Adobe Flash Player 32 NPAPI		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Adobe Flash Player 32 NPAPI		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Adobe Refresh Manager		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Adobe Refresh Manager		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Adobe Refresh Manager		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: BDE Versão 5.2.0.2. (64 bits)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: BDE Versão 5.2.0.2. (64 bits)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: BDE Versão 5.2.0.2. (64 bits)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Bizagi Modeler Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Bizagi Modeler Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Bizagi Modeler Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: CDBurnerXP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: CDBurnerXP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: CDBurnerXP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Central de configurações 1.0 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Central de configurações 1.0 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Central de configurações 1.0							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: DT-210/230 Printer Driver version 1.0.2.6							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: DT-210/230 Printer Driver version 1.0.2.6							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: DT-210/230 Printer Driver version 1.0.2.6							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Exodus Client 10							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Exodus Client 10							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Exodus Client 10							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Flash Player							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Flash Player Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Flash Player Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: GIMP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: GIMP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: GIMP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Google Chrome Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Google Chrome Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Google Chrome Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: HP USB Smart Card Keyboard Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: HP USB Smart Card Keyboard Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: HP USB Smart Card Keyboard Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit)							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Java 8 Update 131							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Java 8 Update 131							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Java 8 Update 131							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: LibreOffice 6.0.7.3							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: LibreOffice 6.0.7.3							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: LibreOffice 6.0.7.3							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Modulo Downloader Leitor Digital - PontoEletronico							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Modulo Downloader Leitor Digital - PontoEletronico							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Modulo Downloader Leitor Digital - PontoEletronico							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Mozilla Firefox 60.5.2 ESR (x86 pt-BR)							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Mozilla Firefox 60.5.2 ESR (x86 pt-BR)							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Mozilla Firefox 60.5.2 ESR (x86 pt-BR)							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: NITGEN eNBSP SDK for .NE							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: NITGEN eNBSP SDK for .NE							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: NITGEN eNBSP SDK for .NE							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: NITGEN eNBSP SDK Profissional							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: NITGEN eNBSP SDK Profissional							
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: NITGEN eNBSP SDK Profissional Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Notepad++ (32-bit x86) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Notepad++ (32-bit x86) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Notepad++ (32-bit x86) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Oracle Client 11g 64 bits Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Oracle Client 11g 64 bits Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Oracle Client 11g 64 bits Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Paint.NET Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Paint.NE		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Paint.NE		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: pje-office-build versão 1.0.15		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SJ					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: pje-office-build versão 1.0.15		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SJ					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: pje-office-build versão 1.0.15		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SJ					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Samsung OCR Software		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Samsung OCR Software		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Samsung OCR Software		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Samsung Printer Live Update		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Samsung Printer Live Update		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Samsung Printer Live Update		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Samsung Scan ASSistant		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Samsung Scan ASSistant		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Samsung Scan ASSistant		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Samsung Universal Scan Driver		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Samsung Universal Scan Driver		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Samsung Universal Scan Driver Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Trend Micro OfficeScan Agent Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Trend Micro OfficeScan Agent Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Trend Micro OfficeScan Agent Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: UltraVNC Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: UltraVNC Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: UltraVNC Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: VLC Player Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: VLC Player							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: VLC Player							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: WPS Office (10.2.0.6051)							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: WPS Office (10.2.0.6051)							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: WPS Office (10.2.0.6051)							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Zoiper							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Zoiper							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Zoiper							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Preparação de Imagem para Secretaria Descrição: Imagem							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Atualização de Imagem para Secretaria Descrição: Imagem							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Preparação de Imagem para Zona Eleitoral Descrição: Imagem							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	6 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Atualização de Imagem para Zona Eleitoral Descrição: Imagem							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	3 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle e Autenticação (ADMSCA)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: SRI				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	48 h	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Monitoramento do JE Connect (JECMON)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SRI	Gestor Negocial: COINF				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	48 h	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Processo Judicial Eletrônico 1º grau - Ambiente Homologação (PJE - 1º grau - Homologação)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Judicial Eletrônico 1º grau - Ambiente Homologação (PJE - 1º grau - Homologação)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	SDS	1 h



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

24/08/2020

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Processo Judicial Eletrônico 2º grau - Ambiente Homologação (PJE - 2º grau - Homologação) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Judicial Eletrônico 2º grau - Ambiente Homologação (PJE - 2º grau - Homologação) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Agendamento Eleitoral (AGENDAMENTO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: CDCE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Agendamento Eleitoral (AGENDAMENTO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: CDCE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falhas Descrição: Sistema Agendamento Jobs (AGENDAMENTOJOBS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Arquivo (ARQUIVO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	2 d	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Arquivo (ARQUIVO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Atas de Registros de Preços (ARP) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COLIC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	SDS	1 h



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

24/08/2020

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Atas de Registros de Preços (ARP) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COLIC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Atas de Registros de Preços - Jobs (ARPJBS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COLIC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Central de Notificações (CENTRALNOTIFICACOES) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COSIS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Comunicação Institucional (SCI) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: ASCOM							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Comunicação Institucional (SCI) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: ASCOM							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Comunicação Institucional - DMZ (SCIDMZ) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: ASCOM							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Comunicação Institucional - Jobs (SCIJOBS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: ASCOM							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Composição (COMPOSICAO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema Composição (COMPOSICAO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Composição Sincronizador (COMPOSICAOSINCRONIZADOR) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: STIC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviço de Acesso à Base de Dados do Sistema Configurador de Eleições (CONFIGURADORDEELEICOES) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Service_Sistema DJE (DJE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Service_DJE Plus (DJE_PLUS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Eventos (EVENTOS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SFA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Eventos (EVENTOS) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SFA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão de Urnas (CONTROLEURNAS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SUE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

24/08/2020

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão Imobiliária (SIGIM) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COLIC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão Imobiliária (SIGIM) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COLIC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Diárias (DIARIAS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SGP e SAOF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Diárias (DIARIAS) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SGP e SAOF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviço de acesso ao Cadastro Eleitoral Regional (SERVICE_CADASTRO_ELEITORAL) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviço de acesso ao Cadastro Eleitoral Nacional Eleitoral (SERVICE_CADASTRO_NACIONAL_ELEITORAL) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Runin (RUNIN) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SUE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Service_Sistema SADP WebApp (SADP-WEBAPP) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SCA Sincronizador (SCASINCRONIZADOR) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SCAClienteJwt (SCACIENTEJWT) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SCACFacade (SCAFACADE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Service_Sistema SGIP(SGIP) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SGRHFrequencia Jobs (SGRHFREQUENCIAJOBS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SignIn (LOGIN/SIGNIN/ROOT) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviço de acesso à base Candidato (SERVICE_CANDIDATO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPF	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Informações de Contas (SICO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPF	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Informações de Contas (SICO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SPF	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Crachá/Identidade Funcional (CRACHA) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRF	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Disque-Eleitor (DISQUE_ELEITOR) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: OE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	OE	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Disque-Eleitor (DISQUE_ELEITOR) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: OE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Escolhe E-mail (ESCOLHE_EMAIL) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Escolhe E-mail (ESCOLHE_EMAIL) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Estagiários (ESTAGIARIO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SLD							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SLD	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Estagiários (ESTAGIARIO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SLD							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Estagiários (ESTAGIARIOS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SLD							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema Estagiários (ESTAGIARIOS) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SLD							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Estagiário Jobs (ESTAGIARIOJOBS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SLD							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema FaleConosco (FALECONOSCO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: OE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema FaleConosco (FALECONOSCO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: OE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Gestão de Contratos (GESTAOCONTRATOS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SEGEC							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Administrativo Eletrônico (PAE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: Comitê Gestor do PAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Consulta (PAECONSULTA) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: Comitê Gestor do PAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	Comitê Gestor Técnico do PAE	--	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Consulta (PAECONSULTA) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: Comitê Gestor do PAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Ponto Eletrônico (PONTOELETRONICO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRF	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Ponto Eletrônico (PONTOELETRONICO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema Portfólio de Projetos (PORTFOLIOPROJETOS) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COSIS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	COSIS	1 h	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Portfólio de Projetos (PORTFOLIOPROJETOS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: COSIS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Serviço Extraordinário (SERVICO_EXTRAORDINARIO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: GAPDG							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GAPDG	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Serviço Extraordinário (SERVICO_EXTRAORDINARIO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: GAPDG							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Acesso Descrição: Sistema de Gerenciamento de Autoridades Eleitorais (SGAE) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SGAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SGAE	--	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gerenciamento de Autoridades Eleitorais (SGAE)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SGAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: SGRH Frequência (SGRHFrequencia)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	2 d	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: SGRH Frequência (SGRHFrequencia)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Inscrição de Pessoal (SIP)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: GAPSGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GAPSGP	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Inscrição de Pessoal (SIP)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: GAPSGP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Controle de Numeração de Documentos (SISD)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: GAPDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GAPDG	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle de Numeração de Documentos (SISD)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: GAPDG			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Controle de Transporte (TRANSPORTE)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SETRAN			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	STAP	--	--	--	SDS	1 h



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle de Transporte (TRANSPORTE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SETRAN							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Controle de Acesso de Visitantes (VISITANTES) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: NSPRES							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	NSPRES	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle de Acesso de Visitantes (VISITANTES) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: NSPRES							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Atendimento SAO (ATENDIMENTO SAO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SAOF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Banco de Talentos (TALENTOS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: CODES							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	--	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Base de conhecimento STI (ConhecimentoSTI) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Base de conhecimento STI (ConhecimentoSTI) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	--	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Árvore de Natal (AN) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: GAPDG							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviços de Informações de Pessoal (InfoPessoal) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SGP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Atena (ATENA) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: AGE/AJCRE/SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Atendimento STIC (Atendimento STIC) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSI Gestor Negocial: SSI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: BI TRE-RN (BI) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: Unidades Demandantes							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: BI TRE-RN (BI) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: # Gestor Negocial: Unidades Demandantes							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Diário de Justiça Eletrônico - Módulo Editor (DJE-Editor) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Diário de Justiça Eletrônico - Módulo Editor (DJE-Editor) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	--	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Diário de Justiça Eletrônico - Módulo Remessa (DJE-Remessa) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Diário de Justiça Eletrônico - Módulo Remessa (DJE-Remessa) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SPF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos (ITAR) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos (ITAR) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Desinstalação Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos (ITAR) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação Descrição: Inteiro Teor dos Acórdãos (ITAR) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Moodle (MOODLE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SFA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Moodle (MOODLE) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SFA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Mural Eletrônico (MURAL_ELETRÔNICO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SJ							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SBDS	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Mural Eletrônico (MURAL_ELETRÔNICO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SJ							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Malote Digital (MALOTE_DIGITAL) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO MALOTE DIGITAL							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Malote Digital (MALOTE_DIGITAL) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO MALOTE DIGITAL							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal da Biometria Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DA BIOMETRIA							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal da Internet Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR WEB							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal da Intranet Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR WEB							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal das Eleições 2016 (Eleições 2016) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal das Eleições 2018 (Eleições 2018) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: #							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	2 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal das Eleições 2020 (Eleições 2020)							
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30 min	SNT		2 h	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal Extranet (EXTRANET)							
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30min	SNT		6 h	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Registro de Ocorrências de Urnas e Prisões - (OCORRE-JE)							
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: CRE-RN		
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30min	SBDS		2 d	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão de Recursos Humanos - Frequência (SGRH-FREQUENCIA)							
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: COMISSÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SGRH		
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30min	SBDS		--	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: SIAC-SIAFI (SIAC-SIAFI)							
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SAOF		
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30min	SBDS		1 d	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: SIAC-SIAFI (SIAC-SIAFI)							
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SAOF		
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30 min	TSE		1 d	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema ASI (ASI-WEB)							
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: COLIC		
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30min	SBDS		3 h	--	--

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema ASI (ASI-WEB)							
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: COLIC		
1º Nível		SLA	2º Nível		SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	3º Nível
Central de Serviços de TIC		30 min	Linkdata		1 d	--	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviço de Acesso à Base de Dados ao Sistema ASI (ASI-WEB)							
				Tipo: Requisição de serviço			
				Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: #		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Acompanhamento das Sessões Plenárias (IPLNO)							
				Tipo: Incidente			
				Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO IPLNO		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Acompanhamento das Sessões Plenárias (IPLNO)							
				Tipo: Requisição de serviço			
				Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO IPLNO		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Acompanhamento das Sessões Plenárias - Consulta (IPLNO SESSOES PLENARIAS)							
				Tipo: Incidente			
				Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO IPLNO		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Service_Sistema SIAC (SIAC)							
				Tipo: Incidente			
				Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: SDS		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Acompanhamento de Contratos (SIAC)							
				Tipo: Incidente			
				Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: SEGEC		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Acompanhamento de Contratos (SIAC)							
				Tipo: Requisição de serviço			
				Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: SEGEC		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos (SADP)							
				Tipo: Incidente			
				Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO SADP		
1° Nível	SLA	2° Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3° Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos (SADP)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR DO SADP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Candidaturas (CAND)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: SJ			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Candidaturas (CAND)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: SJ			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Configurador de Eleições (CFE)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Configurador de Eleições (CFE)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema para Consulta de CNPJ e CPF (Consulta RFB)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CADPP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema para Consulta de CNPJ e CPF (Consulta RFB)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CADPP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema GEDAI (GEDAI-UE)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema GEDAI (GEDAI-UE)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: COTEL					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gerenciamento (GERENCIAMENTO)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIC					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gerenciamento (GERENCIAMENTO)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIC					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Horário Eleitoral (HE)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: #					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Horário Eleitoral (HE)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: # Gestor Negocial: #					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Justificativa Eleitoral (JUSTIFICA)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: CDCE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Justificativa Eleitoral (JUSTIFICA)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: CDCE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Monitoramento de Integrações Eleitorais (SIMON)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: COTEL					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Monitoramento de Integrações Eleitorais (SIMON)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Preparação da Totalização (PREPARAÇÃO)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Preparação da Totalização (PREPARAÇÃO)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Totalização Centralizada (SISTOT)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Totalização Centralizada (SISTOT)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Vistorias de Locais de Votação e Georreferenciamento Eleitoral (GEL)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Vistorias de Locais de Votação e Georreferenciamento Eleitoral (GEL)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Transportador Web de Arquivos de Urna (TRANSPORTADOR WEB)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Transportador Web de Arquivos de Urna (TRANSPORTADOR WEB)								
			Tipo: Requisição de serviço					
			Gestor Técnico: SSAE	Gestor Negocial: COTEL				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)								
			Tipo: Incidente					
			Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: SSAE				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)								
			Tipo: Requisição de serviço					
			Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: SSAE				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de rotas da ECT Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)								
			Tipo: Requisição de serviço					
			Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: SSAE				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Apoio à Votação Paralela (SAVP)								
			Tipo: Incidente					
			Gestor Técnico: STIC	Gestor Negocial: Comissão de Auditoria				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Apoio à Votação Paralela (SAVP)								
			Tipo: Requisição de serviço					
			Gestor Técnico: STIC	Gestor Negocial: Comissão de Auditoria				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Jobs (PAEJOBS)								
			Tipo: Incidente					
			Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: Comitê Gestor do PAE				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO)								
			Tipo: Incidente					
			Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: SRF				
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SRF								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Correspondência de Autoridades (CORRESPONDENCIA) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: ASCOM								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Correspondência de Autoridades (CORRESPONDENCIA) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: ASCOM								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Distribuição de Material (SIDMAT) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SEMAT								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Distribuição de Material (SIDMAT) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SEMAT								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Folha de Pagamento (FOLHA) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SFP								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	3 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Folha de Pagamento (FOLHA) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SFP								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Folha de Pagamento - FOPAJE (RELFOPAJE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SFP								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Folha de Pagamento - FOPAJE (RELFOPAJE)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias (SGIP3)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CADPP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias (SGIP3)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CADPP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão das Solicitações de Justificativa Eleitoral pela Internet (INTEGRA-WS)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão das Solicitações de Justificativa Eleitoral pela Internet (INTEGRA-WS)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Acesso Cliente								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SGP, SJ e SAOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Consulta Dados Servidores								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: LimeSurvey								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SNT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão de Proposta Orçamentária (SIGEPRO)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SEPOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão de Proposta Orçamentária (SIGEPRO)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SEPOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Registro de Imóveis e Gerenciamento de Custos (SIGEC)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSI		Gestor Negocial: COFIN			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviço de Acesso ao Banco de Dados do SGRH - SERVIDOR (SERVIDOR)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: #			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	3 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH2)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: COMISSÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SGRH			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH2)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: COMISSÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SGRH			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Informações Eleitorais (SIEL)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Jurisprudência (SJUR)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal do Sistema de Prestação de Contas Anual (PORTAL SPCA)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Portal do Sistema de Prestação de Contas Anual (PORTAL SPCA)		Tipo: Requisição de Serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Prestação de Contas Anual SPCA Administrativo (PORTAL SPCA - SPCA Administrativo)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Prestação de Contas Anual SPCA Administrativo (PORTAL SPCA - SPCA Administrativo)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Prestação de Contas Eleitorais (SPCE WEB)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Prestação de Contas Eleitorais (SPCE WEB)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: SPCA - Extrato Bancário (SPCA - Extrato Bancário)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: SPCA - Extrato Bancário (SPCA - Extrato Bancário)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SACEP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Formulário de Avaliação de Atendimento do Eleitor (Atendimento)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: AGE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Inscrição para mesário voluntário (MesarioVoluntario)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: CODES			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Formulário de Maturidade Fiscal (Maturidade_Fiscal)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: AUDI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Logsue (LOGSUE)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: PDOC (PDOC)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: COSIS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: PDOC (PDOC)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: COSIS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentária (PGO)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: SAOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentária (PGO)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: SAOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SPOF	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Integrado de Gerenciamento de Atividades (SIGA)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: AGE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema Integrado de Gerenciamento de Atividades (SIGA)								
			Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: AGE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	ASPLAN	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Pardal (PARDAL)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: OE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Informações de Óbitos e Direitos Políticos (INFODIP)								
			Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Informações de Óbitos e Direitos Políticos (INFODIP)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: CDCE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TRE - PR	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 1º grau (PJE - 1º grau)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 1º grau (PJE - 1º grau)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 2º grau (PJE - 2º grau)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 2º grau (PJE - 2º grau)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Correição Virtual (CORREICAO)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Correição Virtual (CORREICAO)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SICEL (SICEL)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Técnico: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema SICEL (SICEL)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Técnico: CRE	
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Módulo Simulador de Seções Biométricas (MSSB)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Módulo Simulador de Seções Biométricas (MSSB)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema ELO (ELO)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CRE	
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação Descrição: Sistema ELO (ELO)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CRE	
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Desinstalação Descrição: Sistema ELO (ELO)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CRE	
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema ELO (ELO)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CRE	
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração Interna Descrição: Sistema ELO (ELO)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CRE	
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Locais de Votação Descrição: Sistema ELO (ELO)								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: CRE								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro MRJ Descrição: Sistema ELO (ELO)								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: CRE								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Centrais de Atendimento Descrição: Sistema ELO (ELO)								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: CRE								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Técnica Descrição: Sistema ELO								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: CRE								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Ocorrências para Simulado de Hardware (SOS)								
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SUE Gestor Negocial: COTEL								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Ocorrências para Simulado de Hardware (SOS)								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SUE Gestor Negocial: COTEL								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Usuário Descrição: ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral (ODIN)								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIC								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	STIC	2 d	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral (ODIN)								
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIC								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	STIC	2 d	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Sistema Descrição: ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral (ODIN)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: STIC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	STIC	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Apoio a Partidos em Formação (SAPF)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Apoio a Partidos em Formação (SAPF)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Filiação Partidária (FILIA)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Filiação Partidária (FILIA)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SJDP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão por Competências (GESTCOM)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão por Competências (GESTCOM)							
		Tipo: Requisição de Serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Sistema de Gestão por Competências (GESTCOM)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	UFPA	2 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: LogusWeb (LOGUSWEB) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SUE								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Metabase Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Metabase Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Transparência Tipo: Incidente Gestor Técnico: COBEP								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--	
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Transparência Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: COBEP								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	2 d	--	--	-	--	
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Instalação de elementos ativos Descrição: Ativos de rede Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 h	--	--	-	--	
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Configuração de elementos ativos Descrição: Ativos de rede Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	3 h	--	--	-	--	
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Ativação de ponto de rede Descrição: Ativos de rede Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI								
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA	
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--	



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de Falhas Descrição: Ativos de rede Tipo: Incidente Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Cadastro de usuário Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Desativação de usuário Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Ajuste de conta de usuário Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de falhas Descrição: Active Directory Tipo: Incidente Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Configuração do Active Director Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de falhas Descrição: VOIP Tipo: Incidente Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Instalação de central voip Descrição: VOIP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Instalação de ramal voip Descrição: VOIP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Configuração de ramal voip Descrição: VOIP Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Cadastro de usuário em banco de dados Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Configuração de permissões de usuário Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Criação de base de dados Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	6 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Execução de scripts SQL Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	6 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Avaliação de performance de consultas Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Modelagem de base de dados Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Criação de objetos de banco de dados Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de falhas Descrição: Banco de dados Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Liberação de sites internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Bloqueio de sites internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	2 d	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Atualização do site intranet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Atualização do site internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Gerência do canal Youtube Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: ASCOM							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	ASCOM	6 h	--	--	-	--
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de falhas em páginas da Intranet/internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

24/08/2020

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Treinamento para sistemas desenvolvidos pela seção para Intranet/internet Descrição: Administração de internet e intranet							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Suporte presencial a eventos Serviço: Suporte presencial a eventos Descrição: Solicitação de suporte técnico presencial							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	--	--	--	-	--
Categoria: Suporte presencial a eventos Serviço: Suporte presencial a eventos Descrição: Suporte às Eleições comunitárias							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	9 h	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Geração de lista de eleitores para eleições oficiais e não-oficiais Descrição: Informações Eleitorais							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Geração de resultado de Eleições Descrição: Informações Eleitorais							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Geração de estatísticas do Cadastro de Eleitores Descrição: Informações Eleitorais							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Geração de estatísticas das Eleições Descrição: Informações Eleitorais							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Elaboração de pesquisa histórica Descrição: Informações Eleitorais							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: TSE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Geração de relatórios de logs de urna Descrição: Informações Eleitorais		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SUE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	--	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Elaboração de edital Descrição: Orientações para processo licoINF/STICatório		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	90 d	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Apoio consultivo a pregões eletrônicos Descrição: Orientações para processo licoINF/STICatório		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	24 h	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Orientações sobre licenciamento de software de servidores de rede Descrição: Licenciamento de software		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	1 d	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Orientações sobre licenciamento de software de estações de trabalho Descrição: Licenciamento de software		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Dúvidas, informações e orientações Serviço: Elaboração de relatórios e consultas a banco de dados Descrição: Relatórios e consultas a banco de dados		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--
Categoria: Restauração de dados Serviço: Restauração de arquivos de servidores de rede Descrição: Backup		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--
Categoria: Restauração de dados Serviço: Cópia de segurança de arquivos/pastas de servidores Descrição: Backup		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Restauração de dados Serviço: Restauração de caixa postal Descrição: Backup Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--
Categoria: Restauração de dados Serviço: Restauração de base de dados Descrição: Backup Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SRI	7 d	--	--	-	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Resolução de falhas em urnas (simulado) Descrição: Manutenção de Urnas Eletrônicas Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SUE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Suporte - Simulado	30 min	SUE	30 min	--	--	Contratada	30 d
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Resolução de falhas em urnas (período eleitoral) Descrição: Manutenção de Urnas Eletrônicas Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SUE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SUE	30 min	--	--	Contratada	48 h
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Instalação dos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento) Descrição: Eleição Oficial Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SSAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Instalação dos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento) Descrição: Eleição Oficial Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SSAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Suporte aos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento) Descrição: Eleição Oficial Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SSAE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Disponibilização de Urnas Eletrônicas para as Eleições Descrição: Eleição Oficial Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SUE							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SUE	-	SUE	--	--	--	SUE	até 60 dias do pleito



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Eleição comunitária Descrição: Empréstimo de Urnas Eletrônicas							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SUE	30 d	SUE	--	--	--	SUE	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Suporte aos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento) Descrição: Eleições Suplementares							
				Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	--	--	--	-	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Suporte aos Sistemas Eleitorais (GEDAI, Transportador, Preparação, Gerenciamento) Descrição: Simulados							
				Tipo: Requisição/Incidente Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	--	--	--	-	--
Categoria: Serviços relacionados às eleições Serviço: Resolução de Falha Descrição: Estatística de Atendimento							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--