

Tipo de Catálogo (Negócio/Técnico)?	Necessário aprovação?	Disponível no Portal de Serviços?	Serviço	Tipo	Atividade	Grupo executor	SLA (Horas)
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Ajustar permissões em servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Ajustar permissões em servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Alterar arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Alterar arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Analisar alertas em aplicação	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Atualizar configuração de servidores em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Atualizar configuração de servidores em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar dados da aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar dados da aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar logs da aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar logs da aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Configurar aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Configurar aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Configurar certificado digital	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Criar URL de aplicação	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Excluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Excluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Excluir usuário no LDAP	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Executar deploy em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Executar deploy em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Incluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Incluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Instalar/criar aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Instalar/criar aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Manutenir e otimizar desempenho em servidores em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Manutenir e otimizar desempenho em servidores em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Reiniciar ou agendar serviço de servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Reiniciar ou agendar serviço de servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Remover aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Remover aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Incidente	Tratar falhas em aplicação (Sem indisponibilidade)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Não	Aplicação	Incidente	Tratar incidentes via zabbix	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Incidente	Tratar indisponibilidade da aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Incidente	Tratar indisponibilidade da aplicação em ambiente produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 1 (INCIDENTE) - Em até 1h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Atualizar softwares	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Desinstalar Software	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Homologar Softwares de Desktops/Escritório	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Homologar Softwares de rede ou segurança	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Homologar Softwares para desenvolvimento	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Instalar softwares	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Relatar erros em aplicativos	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Renovar licenças de softwares	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Backup	Requisição	Alterar retenção de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Alterar rotinas	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Analisar erros de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Coletar logs de auditoria	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Configurar equipamentos de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Incluir rotinas	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Backup	Requisição	Incluir servidor em rotina de backup (produtivo)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Instalar equipamentos de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Levantar/Validar informações	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Monitorar execução das rotinas de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Realizar manutenção proativa semanalmente	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Recuperar dados de arquivos em servidor	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (INCIDENTE) - Em até 24h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Restaurar dados de bancos de dados	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Restaurar dados de sistemas de arquivos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Restaurar imagens de sistemas operacionais ou de configurações de servidores	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Revisar as rotinas de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Alterar configuração do banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Alterar privilégios de acesso em Bancos de Dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Alterar usuário/senha em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Analisar alertas em banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Analisar desempenho de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Analisar erro de acesso/execução no banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Analisar segurança de acesso	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Atribuir permissão em objetos/base de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Copiar dados ou estrutura do schema	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Corrigir incidentes de jobs agendados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Criar bancos de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Criar privilégios de acesso em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Criar usuário/esquema de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Desbloquear usuário/senha em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Encerrar conexão de usuário em homologação	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Encerrar conexão de usuário em produção	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Executar script em banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Gerar diferenças entre bases de dados/esquemas	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Implementar rotinas de backup	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Incluir em bancos de dados por execução de scripts	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Instalar SGBD	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Levantar informação em ambiente de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Manutenir e otimizar desempenho em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar backup de Schemas/base de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar cargas e migrações de dados em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar restore de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Remover banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Tratar incidente em servidor de banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Não	Certificação digital	Requisição	Instalar tokens e certificados	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Acionar garantia	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Atualizar diretivas	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Configurar periféricos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Criar nova imagem de sistema operacional	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Desinstalar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Formatar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Formatar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Incluir computador no domínio	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar drives	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar equipamentos de TIC	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar/Configurar monitor	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Limpar perfis	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Movimentar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Movimentar monitor	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Realizar Laudo Técnico/Nada Consta	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Realizar limpeza de arquivos temporários	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Recolher para laudo técnico	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Computador	Incidente	Relatar incidente de computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Técnico	Não	Não	Computador	Requisição	Solicitar equipamento	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Substituir mouse e/ou teclado	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Testar funcionamento de computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Adicionar permissão em pasta de rede	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso domínio	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso em portais corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso sistemas corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso VPN no Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar senha de domínio	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Analisar erros de acesso VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Não	Contas e credenciais	Requisição	Aprovar solicitações MIM	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Ponto focal	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Atualizar dados do usuário	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Configurar/Analisar MFA	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Configurar perfil do usuário	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Criar conta de acesso VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Criar conta de usuário no domínio	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Criar conta em portais corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Inativar conta de usuário no domínio	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Mapear pasta de rede	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Modificar perfil de acesso à internet	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Modificar perfis e atributos de acesso	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Realizar Backup do perfil do usuário	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Reativar conta de usuário	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Remover permissão em pasta de rede	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Restaurar Backup do perfil do usuário	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Revogar MFA	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Adicionar usuário em grupo no AD	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Alterar GPO	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Bloquear conta de usuário	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Criar GPO	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Excluir conta	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Excluir GPO	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Levantar informações de objetos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Modificar estrutura de grupos e unidades organizacionais de domínio	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade na autenticação da rede	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecer dúvidas de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecer dúvidas de software	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Solicitar orientações de TIC	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Adicionar IC no portfólio do CMDB	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	E-mail	Requisição	Adicionar permissão em caixa de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Adicionar usuário em grupo de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Adicionar usuário em lista de distribuição de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Analisar Anexo Bloqueado (Anexo Seguro)	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Analisar serviços no anti spam (EOP)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Auditar mensagens	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Configurar agenda / calendário	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Configurar caixa de e-mail institucional	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Criar conta de e-mail institucional	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Criar contato de e-mail externo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Excluir spam	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Inativar conta de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Modificar cota de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Realizar backup de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Realizar importação de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Incidente	Relatar falha ao enviar e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Incidente	Relatar falha em receber e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	E-mail	Requisição	Remover permissão em caixa de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Remover usuário de grupo de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Remover usuário de lista de distribuição de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Restaurar backup de e-mails (.pst)	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Incidente	Tratar incidente em servidores de mensageria	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Alterar ANS de uma requisição	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Alterar atividade no catálogo de serviços	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Conceder acesso a página Sharepoint Central IT	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Conceder perfil e acesso a grupo técnico	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Criar atividade no catálogo de serviços	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Criar BI para acompanhamento de indicadores	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Criar questionário personalizado	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Desativar atividade do catálogo de serviços	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Editar questionário personalizado	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Excluir perfil e acesso a grupo técnico	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Implantar melhoria em processo	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Realizar levantamento de requisitos	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Realizar mapeamento de processo	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Realizar melhorias de atendimento no Chatbot	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Incidente	Relatar falhas em fluxos do CITSmart	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 4 (INCIDENTE) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Solicitar projetos de Governança de TI	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Sugerir melhorias de atendimento no Sistema de Atendimento	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Acionar fornecedor de impressoras	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Configurar impressora	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Desinstalar Scanner	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Instalar impressora	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Instalar/configurar Scanner	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Movimentar Scanner	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Recolher para laudo técnico	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Incidente	Relatar impressora desligada/indisponível	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Acompanhar Fornecedor no Data Center	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Acompanhar limpeza em Data Center	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Analisar uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Confeccionar cabos de rede para interconexão de equipamentos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Instalar equipamentos de infraestrutura	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Técnico	Sim	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Interconectar equipamentos e alterar layout de instalação de redes	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Realizar levantamento de equipamentos no depósito	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Retirar equipamentos de Infraestrutura	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar certificados digitais	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar desempenho de banco de dados	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar enlaces de rede de longa distância	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar eventos de segurança/riscos para a infraestrutura de TI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar infraestrutura física	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar uso e desempenho do storage	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Acompanhar fornecedor	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Ajustar configuração na rede Wireless	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Analisar alertas de redes	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Ativar circuito de dados	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar Access point	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar acesso para rede Wireless -Eventos	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar interface de ativo de rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar interface Layer 3 em switch	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar switch de rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Gerenciar pontos de redes	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Instalar AP/switch	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Levantar informação em ambiente de Rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Levantar informação em datacenter	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Remover servidor físico	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Redes	Requisição	Substituir AP/switch	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Redes	Incidente	Tratar incidente de rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Alterar perfis de filtragem Web	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Alterar regras OCI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Analisar bloqueios de sites	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Analisar envio de e-mails no relay	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Analisar erros de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Analisar fila do abuse	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - ATP	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - EOP	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - IDM	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - Tenable	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Atualizar regras de Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Avaliar segurança de software	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Bloquear conta de usuário - VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Bloquear mensagens no anti spam	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Conceder ou alterar acesso - VPN IPSEC	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Configurar perfil de acesso aos ativos de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Criar perfis de acesso - VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Excluir perfis de acesso - VPN do Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Excluir regras OCI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Executar procedimentos para busca de falhas de segurança (PENTEST)	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Executar procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Gerar relatório técnico	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Incluir perfis de filtragem web	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Incluir regras de firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Incluir regras OCI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Incluir servidores no relay	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Liberar mensagens no anti spam	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Modificar perfis - VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Realizar auditoria de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Requisição	Remover servidores no relay	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Incidente	Tratar incidente de antivírus	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Segurança da Informaçã	Incidente	Tratar incidente de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Acompanhar fornecedor	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Adicionar aplicativo em exceção do Applocker	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Adicionar roles ou features em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Adicionar serviços em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Analisar erros de Microsoft	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Atualizar configuração de servidores ou serviços corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Auditar servidores windows	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Configurar aplicativo no catálogo de Software	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Criar DNS (Externo)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Criar DNS (Interno)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Criar Job no SCCM	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Relatar falha no armazenamento de arquivos de rede	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover DNS (Externo)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover DNS (Interno)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover roles ou features em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover serviços em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Tratar falha do servidor (Zabbix - sem indisponibilidade)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Tratar incidente em servidores microsoft	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Tratar indisponibilidade do servidor (Zabbix)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	irtpnone e Tablet - Funci	Requisição	Configurar e-mail	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	irtpnone e Tablet - Funci	Requisição	Restaurar smartphone ou tablet	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	irtpnone e Tablet - Funci	Requisição	Instalar aplicativos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Solicitações SEI	Requisição	Elaborar relatório de resposta a LAUDO TÉCNICO	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Solicitações SEI	Requisição	Elaborar relatório de resposta a NADA CONSTA	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Solicitações SEI	Requisição	Elaborar relatório de resposta a OFÍCIOS GERENCIAIS	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Adicionar permissão em NFS/CIFS	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Analisar erros em Storage	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Criar Lun	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Criar NFS/CIFS	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Criar unidade lógica	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Deletar Lun	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Expandir Lun	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Expandir NFS/CIFS	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Instalar e configurar storage	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Levantar/Validar informações	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Otimizar performance	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Realocar espaço físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Recuperar dados de caixas de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Storage	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade de storage	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Acompanhar reuniões e eventos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Configurar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Configurar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Configurar Teams	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Desinstalar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Desinstalar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Emprestar notebook temporariamente	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 1 (REQUISICÃO) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Instalar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Instalar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Movimentar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Movimentar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Solicitar Wi-Fi para eventos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	porte de eventos e reuni	Requisição	Substituir notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Configurar equipamento de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Configurar sessões de videoconferência previamente agendadas	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Instalar equipamentos de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Movimentar equipamentos de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Realizar backup de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Reinstalar equipamento de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Incidente	Relatar incidente de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Solicitar arquivo de gravação de videoconferencia	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Solucionar dúvidas	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Videoconferência	Requisição	Substituir equipamento de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Testar videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Alterar interface de rede	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Analisar alertas de virtualização	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Atribuir permissão de grupo / usuário em servidor físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Clonar servidor virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Consolidar disco de máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Criar máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Criar novo perfil de service profile	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Desligar máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Disponibilizar imagem ISO em servidor físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Excluir máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Incluir novos hosts no Virtualizador	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Instalar SO em servidor virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Levantar informação em datacenter	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Migrar servidor via P2V	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Modificar tamanho do disco em VM	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar configuração de hardware em servidor virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar instalação lógica de SO em servidores físicos ou virtuais	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar manutenção preventiva dos servidores	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar snapshot de servidor	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Incidente	Reestabelecer host físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Incidente	Reestabelecer máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Reiniciar servidor físico em datacenter	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Reiniciar servidor virtual em datacenter	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Verificar lentidão em host físico em sistema/serviço	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Verificar lentidão em host virtual em sistema/serviço	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Wi-fi	Requisição	Relatar incidente com o wi-fi	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Serviço de Autenticação	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Serviço de Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Serviço de Correio Eletrônico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Instalação/Implantação de Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de IPS/IDS	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Web-Filter	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de WAF	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação do Serviço de VPN	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação do Active Directory	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação do Serviço de Antivirus	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução
Técnico	SIM	Não	Gerenciamento	Requisição	Implantação de Serviço Diverso	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO PLANEJADA) - prazo de conclusão conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início da execução