

**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE****INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE****SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC**

EQSW 103/104 Bloco "D", Complexo Administrativo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília - CEP 70670-350

Telefone: (61) 2028-9666

ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência.

As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou a adequação de serviços técnicos existentes deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.



Gerenciamento Portfólio de Serviços (Detalhado)

Contrato: 002 - CENTRAL IT

	Tipo demanda: Todos		SLA: Todos		Grupo: Todos		
Atividade	Disponível no Portal	Necessita de aprovação pelo fiscal	Serviço	Tipo de solicitação	SLA	Prioridade	
Abrir cadeado de desktop	Sim	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Abrir cadeado de monitor	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Acompanhamento de fornecedores - Rede MPLS	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Alerta - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ALERTA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ALERTA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Alerta - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ALERTA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ALERTA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
Alerta - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ALERTA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
ALERTA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Alterar cadastro de e-mail	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Alterar senha de usuário	Sim	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
ASI - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
ASI - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
ASI - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Atualizar antivírus	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Atualizar drivers de desktop	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Atualizar FTP	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Atualizar lista de ramais	Sim	Não	Telefonia	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Atualizar senha de usuário	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Atualizar software	Sim	Não	Software	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Atualizar Sophia	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Atualizar SVN	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Aumentar cota de e-mail	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Backup de e-mail	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Backup HD externo	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Bloquear firewall	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Bloquear URL	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Bloquear VPN	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
BRIGADISTA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
BRIGADISTA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
BRIGADISTA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
BRIGADISTA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
BRIGADISTA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
BRIGADISTA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
BRIGADISTA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
BRIGADISTA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
BRIGADISTA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Cadastrar impressora	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
CAIRU - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CAIRU - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
CAIRU - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
CANIE - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CANIE - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
CANIE - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Certificado digital desktop	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
CIS - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
CIS - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1	
CIS - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2	
Configura macbook	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	
Configurar antivírus	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3	

Configurar e-mail	Sim	Não	Correio Eletrônico	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar firewall	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar impressora	Sim	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar monitor	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar monitor	Sim	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar mouse	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar notebook	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar notebook	Sim	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar pasta corporativa	Sim	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar proxy	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar roteador wi-fi	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar scanner	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar software	Sim	Não	Software	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar Sophia	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar VOIP	Sim	Não	Telefonia	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Configurar VPN	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Configurar webcam	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Criar caixa corporativa no Office 365	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Criar conta no Office 365	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Criar e-mail	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Criar FTP	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Criar senha de usuário	Sim	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Criar SVN	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Deletar Conta do Office 365	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Desativar e-mail	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Desativar VOIP	Não	Não	Telefonia	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Desinstalar monitor	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Desinstalar projetor multimídia (datashow)	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Desinstalar scanner	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Desinstalar software	Sim	Não	Software	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Desinstalar Sophia	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Disponibilizar Dump	Sim	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Empréstimo HD externo	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Empréstimo notebook	Sim	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Empréstimo projetor multimídia (datashow)	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Esclarecimentos gerais	Não	Não	Esclarecimentos	Requisição	BAIXA - 16 Horas	4
ESPECIE - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
ESPECIE - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
ESPECIE - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
ESPECIE - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
ESPECIE - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
ESPECIE - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
ESPECIE - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
ESPECIE - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
ESPECIE - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Excluir FTP	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Excluir pasta corporativa	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Excluir senha de usuário	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Excluir SVN	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Executar Script	Sim	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Falha antivírus	Não	Não	Segurança	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha desktop - Inoperante	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha desktop - Operante	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha FTP	Não	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha gravadora de CD/DVD	Não	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha impressora	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha mackbook	Não	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha mouse	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha notebook	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha pasta corporativa	Não	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha projetor multimídia - Datashow	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha proxy	Não	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha roteador wi-fi	Não	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha scanner	Sim	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha sistema operacional	Sim	Não	Software	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha software	Sim	Não	Software	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha Sophia	Não	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha SVN	Não	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha teclado	Não	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha VOIP	Sim	Não	Telefonia	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha VPN	Não	Não	Segurança	Incidente	Alta 2 horas	1
Falha webcam	Não	Não	Hardware	Incidente	Alta 2 horas	1
GEONETWORK - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
GEONETWORK - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
GEONETWORK - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
GEONETWORK - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
GEONETWORK - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
GEONETWORK - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
GEONETWORK - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
GEONETWORK - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
GEONETWORK - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
I3GEO - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
I3GEO - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
I3GEO - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2

I3GEO - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
I3GEO - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
I3GEO - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
I3GEO - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
I3GEO - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
I3GEO - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Incluir conta em auditoria do Office 365	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Incluir em lista de e-mail	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Inclusão de usuário em filtro de conteúdo	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar antivírus	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar desktop	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar gravadora de CD/DVD	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar impressora	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar impressora	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar monitor	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar monitor	Sim	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar mouse	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar notebook	Sim	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar projetor multimídia (datashow)	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar scanner	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar software	Não	Não	Software	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar software	Sim	Não	Software	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar Sophia	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar teclado	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar token	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Instalar VOIP	Não	Não	Telefonia	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Instalar webcam	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Internet indisponível	Sim	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
Internet lenta	Sim	Não	Infraestrutura	Incidente	Alta 2 horas	1
JENKINS - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
JENKINS - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
JENKINS - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
JENKINS - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
JENKINS - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
JENKINS - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
JENKINS - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
JENKINS - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
JENKINS - Restaurar Dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Disponibilizar Dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
LAF-SISBio - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
LAF-SISBio - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
LAF-SISBio - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Laudo técnico desktop	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Liberar firewall	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Liberar URL	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Liberar URL	Sim	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Liberar VPN	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Nagios indisponível	Não	Não	NOC	Incidente	Alta 2 horas	1
NOC Critical	Não	Não	NOC	Incidente	Alta 2 horas	1
Permissionar SVN	Não	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
REDMINE - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REDMINE - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
REDMINE - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Reiniciar senha de e-mail	Sim	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Remanejamento desktop	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Remanejamento monitor	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Remanejar impressora	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Remanejar scanner	Não	Não	Hardware	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Remanejar software	Não	Não	Software	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Remanejar VOIP	Não	Não	Telefonia	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Restaurar backup	Não	Não	Backup	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Restaurar backup	Sim	Não	Backup	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
Retirar licença do Office 365	Não	Não	Correio Eletrônico	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
REVISTA ELETRÔNICA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
REVISTA ELETRÔNICA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
REVISTA ELETRÔNICA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
RISK MANAGER - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2

RISK MANAGER - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
RISK MANAGER - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
RISK MANAGER - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
RISK MANAGER - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
RISK MANAGER - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
RISK MANAGER - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
RISK MANAGER - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
RISK MANAGER - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SABIA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SABIA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SABIA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SAD - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SAD - Reiniciar Senha	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SAD - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SARR - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SARR - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SARR - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SCT - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SCT - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SCT - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SGCA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGCA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SGCA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SGDOC-E - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC-E - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SGDOC-E - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SGDOC - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SGDOC - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SGDOC - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SICA-E - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA-E - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SICA-E - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2

SICA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SICA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SICA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SICA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SIGE - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGE - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SIGE - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SIGICMBIO - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIGICMBIO - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SIGICMBIO - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SIMAC - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SIMAC - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SIMAC - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SINTAX - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISBIO - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISBIO - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISBIO - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISCORC - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISCORC - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISCORC - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISFAMILIAS - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISFAMILIAS - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISFAMILIAS - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISMIDIA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISMIDIA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISMIDIA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Sistema Operacional - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Sistema Operacional - Configurar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Sistema Operacional - Instalar	Não	Não	Sistemas	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
SISVP - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISVP - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISVP - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISVP - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISVP - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2

SISVP - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISVP - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SISVP - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SISVP - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Atualizar	Sim	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Conceder perfil	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Falha	Sim	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SITES e SUBSITES - Gerenciar artigos	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Implantar	Sim	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Incluir plano	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SITES e SUBSITES - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SITES e SUBSITES - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SOFIA - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
SOFIA - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
SOFIA - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
TARIFAÇÃO - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TARIFAÇÃO - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
TARIFAÇÃO - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Testar ponto de rede	Sim	Não	Infraestrutura	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Trocar tonner de impressora	Não	Não	Hardware	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Varredura antivírus	Não	Não	Segurança	Requisição	MÉDIA - 8 Horas	3
WIADMIN - Atualizar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
WIADMIN - Conceder perfil	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
WIADMIN - Disponibilizar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
WIADMIN - Excluir	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
WIADMIN - Executar script	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
WIADMIN - Falha	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
WIADMIN - Implantar	Não	Não	Sistemas	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
WIADMIN - Lentidão	Não	Não	Banco de Dados	Incidente	Alta 2 horas	1
WIADMIN - Restaurar dump	Não	Não	Banco de Dados	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Acadebio Alojamento - Cadastrar usuário	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Acadebio Alojamento - Falha	Não	Não	Segurança	Incidente	Alta 2 horas	1
Wireless Acadebio Alojamento - Renovar	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Acadebio Aluno - Cadastrar usuário	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Acadebio Aluno - Falha	Não	Não	Segurança	Incidente	Alta 2 horas	1
Wireless Acadebio Aluno - Renovar	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Corporativa - Cadastrar MAC	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Corporativa - Falha	Não	Não	Segurança	Incidente	Alta 2 horas	1
Wireless Corporativa - Renovar MAC	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Visitante - Cadastrar usuário	Não	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
Wireless Visitante - Falha	Não	Não	Segurança	Incidente	Alta 2 horas	1
Wireless Visitante - Renovar	Sim	Não	Segurança	Requisição	ALTA - 4 Horas	2
TOTAL: 472						



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Finger Santiago, Analista em Tecnologia da Informação**, em 01/07/2022, às 15:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo De Souza Lopes, Chefe de Serviço**, em 01/07/2022, às 15:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Roma, Técnico Administrativo**, em 01/07/2022, às 17:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **11445762** e o código CRC **B9DE98D7**.



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE