

Serviços			Atividades Relacionadas ao Serviço						
			Tipo	Categoria	Visível para	Grupo Solucionador	Severidade	SLA em horas	
Acompanhamento			Requisição de Serviço	Evento	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Pleno	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Reunião do Conselho	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Turma	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
Checklist			Requisição de Serviço	Evento	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Pleno	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Reunião do Conselho	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Turma	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
	Dispositivos Móveis	Celular	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
			Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial			
		Tablet	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
			Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial			
	Impressora		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Bancada	Severidade Crítica	01:10:00	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial			
			Incidente	Suprimento	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Microcomputador	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
				Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Bancada	Severidade Crítica	01:10:00
Requisição de Serviço	Instalação			Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00		

Hardware		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Monitor	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Bancada	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Mouse	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Notebook	Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial		
	Outros Periféricos	Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Bancada	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial		
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
	Projektor	Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
	Scanner	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
	Teclado	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
	Videoconferência	Requisição de Serviço	Defeito	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00

			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
		Administração	Requisição de Serviço	Atualização de versão do banco de dados	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Criação/gerenciamento de usuário	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Criação/manutenção de scheduler	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica		
			Requisição de Serviço	Criação/manutenção de tablespaces	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Criação/manutenção do Data Guard	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Dump (Impdp/expdp)	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Execução de scripts	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Instalação software database	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Lock de banco de dados/Matar sessão	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Baixa		
			Requisição de Serviço	Manutenção banco de dados	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica		
			Requisição de Serviço	ORA-600	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica		
			Requisição de Serviço	Relatórios	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Ajuste de desempenho	Requisição de Serviço	Criação de índices	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
				Requisição de Serviço	Execução SQL Trace	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
				Requisição de Serviço	Minimizando contenção do sistema	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica	
		Requisição de Serviço		Monitoramento de performance do sistema	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica		
		Requisição de Serviço		Otimizando desempenho de tabelas	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
		Requisição de Serviço		Otimizando memória da instância	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Baixa		
		Requisição de Serviço		Tuning de Query	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Alta		
			Requisição de Serviço	Analisar problema	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Analisar query	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Alta		
			Requisição de Serviço	Atualização de versão de banco de dados	TI	SEGBD			
		Backup e Recovery	Requisição de Serviço	Backup	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Criação/manutenção do catálogo	TI	SEGBD	Severidade Normal		
			Requisição de Serviço	Deletando backups obsoletos	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média		
			Requisição de Serviço	Execução do duplicate database	TI	SEGBD	Severidade Normal		
			Requisição de Serviço	Manutenção configuração RMAN	TI	SEGBD	Severidade Normal		
			Requisição de Serviço	Restore	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica		

			Requisição de Serviço	Tuning de backup	TI	SEGBD	Severidade Normal
		Requisição de Serviço	Checagem de jobs	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Criação de backup	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica	
		Requisição de Serviço	Criação de jobs	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Criação de serviço / instância	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Execução de scripts	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Gerenciamento de conta de usuário	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Alta	
		Requisição de Serviço	Importar / Exportar dados	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Incidente	Indisponibilidade	TI	SEGBD	Severidade Crítica BD PR	
		Requisição de Serviço	Manutenção corretiva	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Manutenção de backup	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica	
		Requisição de Serviço	Manutenção de banco de dados	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica	
		Requisição de Serviço	Monitoramento de banco de dados	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Monitoramento do EM Grid Control	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Requisição de Serviço	Monitorar / analisar performance	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Média	
		Incidente	Problema	TI	SEGBD	Severidade Alta BD PR	
		Requisição de Serviço	Recuperar serviços	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Crítica	
		Requisição de Serviço	Replicação de instâncias	TI	SEGBD	Severidade Banco de dados Alta	
		Check	Requisição de Serviço	Linux	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
			Requisição de Serviço	REDES	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
	Requisição de Serviço		Segurança	Usuário final	NGSI	Severidade Normal	
	Requisição de Serviço		TSM	Usuário final	NGSI	Severidade Normal	
	Requisição de Serviço		Vmware	Usuário final	NGSI	Severidade Normal	
	Requisição de Serviço		Windows	Usuário final	NGSI	Severidade Normal	
		Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica	
		Requisição de Serviço	Bloqueio de usuário	Usuário final	NGSI		
		Requisição de Serviço	Criação de usuário	Usuário final	NGSI		
		Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de GPO's	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica	
		Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de grupos de distribuição	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica	

	Domínio		Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de grupos de segurança	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de scripts	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desbloqueio de senha	Usuário final	N2 - Presencial	
			Requisição de Serviço	Exclusão de usuário	Usuário final	NGSI	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Problemas de Logon	Usuário final	NGSI	
	E-mail		Requisição de Serviço	Alteração de cota	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Alteração de Grupo	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Analise e Geração de Relatorios	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Antispam	Requisição de Serviço	Análise e Geração de relatórios	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de pacotes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação e bloqueios de domínios externos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização e Service Pack	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Criação de E-mail	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Gerenciamento de Certificados	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Indisponibilidade	Requisição de Serviço	Gerenciamento de Hub Transport	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço		TI	NGSI	Severidade Suporte Presencial Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Lentidão	Usuário final	NGSI	
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Recuperação	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Redireciomanento de E-mails	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Spam	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Acompanhar manutenções e suporte	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	IBM Storage Manager		Requisição de Serviço	Adicionar servidor	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Apagar array	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Apagar LUN	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Apresentar LUN a servidor	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coletar dados de suporte/Logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar array	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar LUN	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar um grupo de servidores	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desfragmentar array	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Gerenciar capacidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Iniciar um Redistribute Logical Drivers	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Listar LUNs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Renomear array	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Renomear LUN	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Sincronizar hora das controladoras	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Verificar alertas de storage	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
	Impressão		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	NGSI	
		Indisponibilidade	Requisição de Serviço		TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	NGSI	
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de SO	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Backup das configurações	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Bloqueio de site	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Criação de Perfil de Acesso	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	Internet		Requisição de Serviço	Desbloqueio de site	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Download	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	NGSI	
		Indisponibilidade	Requisição de Serviço		TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Lentidão	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		8021x	Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Equipamentos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de MAC's de impressoras	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Políticas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Switches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		DHCP	Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de escopos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de reservas de ip	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		DNS	Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de CNAMES	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Host (A)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de PTR	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Internet	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Internet	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	Redes	Links	Requisição de Serviço	MPLS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	MPLS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	MPLS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	MPLS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Switches	Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização do SO	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Backup das configurações dos switches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de porta (Vlan, Speed, Duplex, Shutdown e Autenticação)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração dos Switches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de Trunks	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Troubleshoot de conectividade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Wireless	Requisição de Serviço	Atualização das aplicações	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Backup das configurações	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração das controladoras	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Aps	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de Ticket Local2	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação Local1	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação Local3	Usuário final	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Monitoramento de usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Troubleshoot de conectividade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
	SAN Switch		Requisição de Serviço	Apagar alias	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coletar logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar alias	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Zonning	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar Zonning	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

			Requisição de Serviço	Identificar HBAs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Indisponibilidade	Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Antivirus	Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de Clientes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de pacotes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de versões(Servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Equipamentos	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Políticas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Correlacionador	Requisição de Serviço	Análise de eventos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização do servidor	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Gerenciamento de dispositivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Troubleshoot	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Firewall	Requisição de Serviço	Configuração de backups	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de políticas de segurança	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de rota	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de VPN	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de zonas de segurança	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de interfaces rede	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de políticas de acesso	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de políticas de Nat	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Verificação de funcionamento de VPN	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Analise e Monitoramento Trafego	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	Segurança da informação	IPS	Requisição de Serviço	Atualização do Appliance	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de Filtros	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Token	Requisição de Serviço	Atualização dos servidores	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar token	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Gerenciamento de acesso de usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Gerenciamento de perfis de acesso	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Administração das tape libraries e drives	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Administração de fitas LTO	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de associações	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de cliente de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de drivers da library e drives no sistema operacional	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de firmwares de drives	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de firmwares de tape libraries	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de schedules	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de servidor de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Checagem diária de problemas na ferramenta	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de cliente de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de copygroups	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de domínios	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de drives	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de management classes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de policy sets	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de schedules administrativas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de scripts administrativos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de servidor de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurações de paths	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

		TSM	Requisição de Serviço	Criação de associações	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de copygroups	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de domínios	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de management classes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de Plano de Recuperação de Desastres	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de policy sets	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de schedules e associações	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de scripts de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de scripts em Bat	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de scripts em Powershell	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de scripts em Shell	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Documentação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Execução de backups	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Execução de restores	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação de cliente de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação de servidor de TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação de TDPs do TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Manuseio e transporte de fitas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Registro de nodes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Resolução de problemas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Revisão de Plano de Recuperação de Desastres	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Teste de restore	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
	WSUS		Requisição de Serviço	Análise de logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de Patches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar HBA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

Infraestrutura		AIX	Requisição de Serviço	Adicionar memória em uma LPAR (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar processador em uma LPAR (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Alterar senha de usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Aumentar um sistema de arquivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Bloquear usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coletar logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar um sistema de arquivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar um Volume Group	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar uma nova LPAR Desenvolvimento (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar uma nova LPAR Homologação (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar uma nova LPAR produção (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar uma LPAR Desenvolvimento (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar uma LPAR Homologação (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar uma LPAR Produção (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Diminuir um sistema de arquivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Estender um Volume Group	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Mapear disco para uma LPAR (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar MUMPS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar serviço Dsmcad do TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar uma LPAR Desenvolvimento (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar uma LPAR Homologação (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar uma LPAR Produção (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover HBA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover memória de uma LPAR (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover processador de uma LPAR (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover um sistema de arquivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	Servidores		Requisição de Serviço	Remover um Volume Group	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover uma LPAR Desenvolvimento (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover uma LPAR Homologação (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover uma LPAR Produção (servidor)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Trocar HBA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Blade	Requisição de Serviço	Abrir Console Blade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coletar LOGs - Service data	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração de vLAN - Ethernet	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar alertas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Rede	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar, ligar e reiniciar lâminas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Gerenciamento de uUsuários	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Renomear Blades	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar compartilhamento NFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar disco ao servidor	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar nova aplicação Tomcat ao apache	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Alterar senha usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Aumentar sistema de arquivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Bloquear usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coleta de logs de aplicações desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coleta de logs de aplicações homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Coleta de logs de aplicações produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração novo Tomcat desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração novo Tomcat homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração novo Tomcat produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

		Linux	Requisição de Serviço	Criar chave de acesso para usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar novo servidor de desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar novo servidor de homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar novo servidor de produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Deploy de aplicações desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Deploy de aplicações homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Deploy de aplicações produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar servidor desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar servidor homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desligar servidor produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar serviço Dsmcad TSM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar Tomcat desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar Tomcat homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reiniciar Tomcat produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reload na aplicação desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reload na aplicação homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reload na aplicação produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover servidor desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover servidor homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover servidor produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover usuário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Substituir arquivos aplicação desenvolvimento	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Substituir arquivos aplicação homologação	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Substituir arquivos aplicação produção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Agendar tarefas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Agendar tarefas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Analise de Logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

		Windows	Requisição de Serviço	Análise de Logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Atualização dos Servidores	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização dos Servidores	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Configuração do sistema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração do sistema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Gerenciamento de usuários locais	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Gerenciamento de usuários locais	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Hardening	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Hardening	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Instalação de softwares	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação de softwares	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Limpeza de discos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Limpeza de discos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Reboot de Servidor	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reboot de Servidor	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Trocas de IP's	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Trocas de IP's	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
	Sistema de arquivos		Requisição de Serviço	Análise de Logs	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de compartilhamento	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de políticas de extensões de arquivos	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Criação, alteração, exclusão de quotas	Usuário final	NGSI	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Lentidão	Usuário final	NGSI	
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Recuperação de dados	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Agendamento de videoconferência	Usuário final	NGSI	
			Requisição de Serviço	Estabelecimento de chamadas	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	Videoconferência		Requisição de Serviço	Gravação de videoconferências	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Testes de conectividade de vídeo	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Troubleshoot	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Banco de Dados	Requisição de Serviço	Alterar senhas do banco na aplicação do vCenter	TI	SEGBD	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar ODBC	TI	SEGBD	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Executar scripts do banco do vCenter	TI	SEGBD	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SEGBD	Severidade Crítica BD PR
			Requisição de Serviço	Instalar e configurar cliente do banco de dados	TI	SEGBD	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	SEGBD	Severidade Alta BD PR
			Requisição de Serviço	Verificar Conexão com o banco via ODBC	TI	SEGBD	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar Host ao Active Directory	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Host ESXi	Requisição de Serviço	Apagar usuário local no ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Aplicar Host Profiles	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de Hosts ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualizar ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Checar Data e Hora no Host	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar DNS e Gateway	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar NTP	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar ou administrar Firewall ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Rede ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar Host Profiles	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar/Alterar Senha ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar modo Lockdown	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar ou desabilitar Serviços no Firewall ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar/Desabilitar e dimensionar compressão de memória	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar/Desabilitar/Configurar Hyperthreading	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

		Maquina Virtual	Requisição de Serviço	Instalar ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Modificar senha dos usuários locais no ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Modificar usuários locais no ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Ajustar recursos de máquinas virtuais (shares, limits e reservations)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Apagar máquina virtual do disco	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Apagar máquina virtual do inventário	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Apagar Snapshot	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Assimilar uma política de storage a uma máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualização de template	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualizar Hardware da máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualizar VMware Tools	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Aumentar Disco virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Clonar máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar local do arquivo de Swap de uma máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar ou modificar controladora de disco para discos virtuais	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar propriedades da máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Shares de discos virtuais	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Conversão de máquina virtual para template	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Conversão de template para máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Converter máquina física para máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criação de Template	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar, converter ou configurar o disco virtual para uma máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Deploy de máquina virtual de template	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Deploy de Virtual Appliance	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Identificar arquivos utilizados pela máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Importar ou Exportar OVF template	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

	Vmware		Requisição de Serviço	Instalar VMware Tools	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Migrar máquina virtual de Host com o vMotion	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Mover máquina virtual de Host/Cluster/Resource pool	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Power Off (Desligamento Forçado)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Reboot (Reiniciar forçado)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Renomear máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Restart Guest (Reiniciar suave)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Shutdown Guest (Desligamento suave)	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Suspender Máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Tirar Snapshot	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Voltar Snapshot para ponto específico	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Monitoramento e Performance	Requisição de Serviço	Configurar Alarmes	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Exportar informações de diagnóstico	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Monitorar gráficos de performance de máquina virtual	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Monitorar gráficos de performance do host ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Verificar alarmes e mensagens	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		Rede	Requisição de Serviço	Verificar parâmetros e métricas de performance	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar ou remover Host de um switch distribuído	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar, configurar ou remover portgroups distribuídos em switches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar, configurar ou remover portgroups em standard switches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar, configurar ou remover uplinks em switches distribuídos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar, configurar ou remover vmnics em switches distribuídos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualizar Switch Distribuído	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar adaptadores de rede virtual e/ou adicionar na rede adequada	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar balanceamento de carga e políticas de failover	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar políticas de segurança de rede	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar políticas de traffic Shaping	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

		rede	Requisição de Serviço	Configurar portas VMKernel para serviços de rede	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Standard Switch	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar vLAN em vSwitthes ou dVSwitches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar ou deletar Standard Switch	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar ou deletar Switch Distribuído	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar, Configurar ou Remover adaptadores de rede virtuais	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Migrar adaptadores virtuais para/de um Standard Switch	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Migrar adaptadores virtuais para/de um Switch Distribuído	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
	Storage		Requisição de Serviço	Adicionar Novo Datastore	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Colocar datastore em modo de manutenção	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Conectar em um dispositivo NAS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Storage DRS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar Compartilhamento NFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar, renomear, deletar e desmontar um datastore VMFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Desabilitar um Path de um datastore VMFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Determinar Path Selection Policy para datastore VMFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Editar propriedades do datastore	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Expandir ou estender datastore VMFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar/Configurar/Desabilitar filtros de storage	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Identificar adaptadores de storage e dispositivos	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Identificar e administrar padrões de nomes para os datastores ou luns	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Migrar disco virtual de datastore – Storage vMotion	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Mudar Preferred path em um datastore VMFS	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Renomear Datastore	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Rescan/Refresh Storage	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

			Requisição de Serviço	Upgrade de Datastore	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
		vCenter	Requisição de Serviço	Adicionar e Gerenciar Licenças de vCenter ou dos Hosts	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar hosts ESXi a um Cluster DRS/HA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar ou Remover Componentes no vCenter	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar ou Remover plugins do vSphere Client	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Adicionar uma baseline a um host ou cluster	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Atualizar vCenter	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Auditoria nas atribuições e permissões de usuários do VMware	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar a metodologia de failover adequada ao HA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Admission Control para HA e máquinas virtuais	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Cluster DRS/HA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar EVC no Cluster	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Expandable reservation no Resource pool	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar opções de download de patches	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Permissões no vCenter	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Resource Pool	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Configurar Site Recovery Manager	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar ou deletar Cluster DRS/HA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Criar, deletar ou editar uma baseline no VUM	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar ou Desabilitar Host Monitoring	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar ou Desabilitar plugins do vSphere Client	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Habilitar ou Desabilitar VM Monitoring	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalar e configurar vSphere Web Client Server	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalar vCenter	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalar vSphere Client	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Instalar/Configurar vCenter Update Manager	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Monitorar um Cluster DRS/HA	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Incidente	Problema	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Remover ou criar um Resource pool	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica

			Requisição de Serviço	Scan e Remediate de um host ESXi ou máquina virtual para Hardware e	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
			Requisição de Serviço	Stage updates de um Host ESXi	TI	NGSI	Severidade Sustentação Infra Crítica
	Zabbix		Requisição de Serviço	Linux	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
			Requisição de Serviço	REDES	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
			Requisição de Serviço	Segurança	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
			Requisição de Serviço	TSM	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
			Requisição de Serviço	Vmware	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
			Requisição de Serviço	Windows	Usuário final	NGSI	Severidade Normal
		AKADEMUS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		DEJF - Adm	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Publicação com erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		ECOMPRAS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de Senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	

		EMPORIUM	Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
		FLUXUS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
		MALOTE DIGITAL	Requisição de Serviço	Atualização de cadastro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL		
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Atualização de cadastro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		

		PONTO ELETRONICO	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Solicitação de relatório de frequência	Usuário final	GSSL	
		PRONTUARIO	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
		RH-PESSOAL	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	

	Administrativos	SARH-FOL	Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	Severidade Alta
			Incidente	Problema	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
		SARH-OS	Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		SARH-RH	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	

		SCC	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		SEGEF	Incidente	Atualização de cadastro	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SJRN	Severidade Crítica
			Incidente	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	SJRN	Severidade Alta
			Incidente	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Solicitação de relatório de frequência	Usuário final	GSSL	
		SGC	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	

		SIDAMS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		SISPAD	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		SISPAT	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL	

		THESAURUS	Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
		VIDEOCON	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
	CA Service Desk		Incidente	Alteração de Serviço no Catálogo	TI	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Base de conhecimento	Incidente	Alteração de documento	TI	Base de conhecimento	Severidade Normal	
			Incidente	Exclusão de documento	TI	Base de conhecimento	Severidade Normal	
			Incidente	Inclusão de documento	TI	Base de conhecimento	Severidade Normal	
		Cadastro	Incidente	Alteração	TI	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Exclusão	TI	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Inclusão	TI	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Indisponibilidade	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço		TI	N1 - Central de serviços	Severidade Sustentação Infra Crítica	50:00:00
			Incidente	Problema	TI	N1 - Central de serviços	Severidade Sustentação Infra Crítica	50:00:00
			Incidente	Problema	TI	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		AJG	Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	Líder INFOX - AJG (PAGAMENTO)		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - AJG (PAGAMENTO)		
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - AJG (PAGAMENTO)		
		ATENAS	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	MPS - ATENAS		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	MPS - ATENAS	Severidade Crítica	
			Incidente	Problema	TI	MPS - ATENAS	Severidade Alta	
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00

		CRETA	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	Líder INFOX - CRETA		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - CRETA		
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - CRETA		
		DEJF - Jud	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Publicação com erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
		ESPARTA	Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	MPS - ESPARTA		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	MPS - ESPARTA	Severidade Crítica	
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Problema	TI	MPS - ESPARTA	Severidade Alta	
		ISTJ-GP	Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Liberação de acesso	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Problema	TI	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Reset de senha	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Revogação de acesso	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		JURISDIÇÃO DELEGADA	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N1 - Central de serviços Líder INFOX - JURISDIÇÃO DELEGADA		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - JURISDIÇÃO DELEGADA		
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - JURISDIÇÃO DELEGADA		
		JURISPRUDENCIA	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	

	Judiciais		Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
		PJE	Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - PJE		
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - PJE		
		PLENO	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	Líder INFOX - PLENO		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - PLENO		
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - PLENO		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	MPS - PRECATÓRIOS		
		PRECATÓRIO	Incidente	Indisponibilidade	TI	MPS - PRECATÓRIOS		
			Incidente	Problema	TI	MPS - PRECATÓRIOS		
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		SIC	Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	TI	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
		SISCR I	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		

Sistemas		TAQUIGRAFIA	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL		
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL		
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL		
		TEBAS	Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	MPS - TEBAS		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	MPS - TEBAS		
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Problema	TI	MPS - TEBAS	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	Severidade Crítica	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL		
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Problema	TI	GSSL		
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	Severidade Alta	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	Líder INFOX - TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO REGIONAL		
			Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO REGIONAL		
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO REGIONAL		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	Líder INFOX - TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO REGIONAL		
		TURMAS RECURSAIS	Incidente	Indisponibilidade	TI	Líder INFOX - TURMAS RECURSAIS	Severidade Alta	
			Incidente	Problema	TI	Líder INFOX - TURMAS RECURSAIS		
			Requisição de Serviço	Acórdão não disponível na Internet	Usuário final	GSSL		
			Incidente	Acórdão não disponível na Internet	TI	GSSL	Severidade Normal	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL		

		ACORDAOS	Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		AKADEMUS - Web	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
		AKADEMUS	Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
		ATAS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
		AUTENTICIDADE DE DOCS	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
		AUTO ATENDIMENTO	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
		BANCO DE IMAGENS	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica

		BANCO DE IMAGENS	Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	Severidade Alta
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		BOLETIM JURISPRUDENCIA	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		CERTIDAO ELEITORAL	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	
			Requisição de Serviço	Reset de Senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		CLIPPING DE NOTICIAS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	
		COMENTARIOS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	

			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		CONCILIACAO	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		CONTADOR	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		CP PRECATORIOS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
		CP UNIFICADA	Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta

Sistema de Gestão de Recursos Humanos	Departamento de Recursos Humanos	CP	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
		CUSTAS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
		DEJF - Web	Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Publicação com erro	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
		DEJF	Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
		DOCUMENTOS WEB	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	

	PORTAIS TRF3	ESTATISTICA	Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
		INVENTARIO DE SISTEMAS	Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		JURISDICAÇÃO	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		JURISPRUDENCIA WEB	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
		NOTAS TAQUIGRAFICAS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	

			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		NOTÍCIAS WEB	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		PAUTAS JULG	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
		PORTAL DA INTERNET	Requisição de Serviço	Atualização de conteúdo	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Atualização de conteúdo	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	

			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
		PORTAL DA TRANSPARENCIA	Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		PORTAL DO SERVIDOR	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL	
		PORTAL DOS JEFS	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	Severidade Alta
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	

		PORTAL EAD	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	
		PROCURAR PESSOAS	Requisição de Serviço	Atualização de conteúdo	Usuário final	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
		TRF HOJE	Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	SIPIT	
			Incidente	Problema	TI	SIPIT	
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	SIPIT	
		TRF DIAM	Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	SIPIT	Severidade Crítica
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	GSSL	
			Requisição de Serviço	Indisponibilidade	Usuário final	GSSL	
			Incidente	Indisponibilidade	TI	GSSL	

		Adobe Flash Player	Requisição de Serviço	Liberação de acesso	Usuário final	GSSL			
			Incidente	Problema	TI	GSSL	Severidade Alta		
			Requisição de Serviço	Reset de senha	Usuário final	GSSL			
			Requisição de Serviço	Revogação de acesso	Usuário final	GSSL			
	Adobe Flash Player		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços			
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial			
	Adobe PageMaker		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços			
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial			
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial			
	Adobe Photoshop		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial			
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial			
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços			
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
	Adobe Reader		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	

	Adobe Writer	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Adobe Writer	Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
	Autodesk Architectural	Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
	Autodesk AutoCAD	Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial		
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
	Autodesk DWF	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial		
	Autodesk DWF	Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		

	Autodesk Revit Building	
	Bizagi	
	CamStudio	
	Camtasia Studio	

Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00

	Certificado Digital	
	CODEC	
	Copernic Desktop Search	
	Corel Draw	

Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00

	Delphi	
Dicionário		
Digitalizador ISTJ		
FileZilla		

Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00

	Format Factory		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
	Google Chrome		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
	Internet Explorer		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
	IRPF		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	
			Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
			Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
					Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta

Softwares	Itunes		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Incidente		Problema	TI	N2 - Presencial			
	JAVA		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
	KompoZer		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Microsoft Access		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00

	Microsoft Excel	Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Microsoft Office	Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
	Microsoft Outlook	Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Microsoft Powerpoint	Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
Incidente		Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
Microsoft Project		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
	Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00	
	Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00	
	Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00	

		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Microsoft Visio	Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Microsoft Word	Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Módulo de Segurança	Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço		Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
Requisição de Serviço		Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
Incidente		Problema	TI	N2 - Presencial			
Incidente		Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
Mozilla Firefox	Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
	Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
	Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
	Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
	Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	

	Nero			
			Oracle Client	
	PDFCreator			
PGAdmin				

Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Média	03:25:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		

	PostgreSQL	
	RECEITANET	
	Sistema operacional	
	SmartclientSTF	
	Softwares de terceiros	

Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Mapeamento	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00
Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente	Liberação de acesso	Usuário final	SEGBD	Severidade Banco de dados Alta	
Incidente	Problema	TI	N1 - Central de serviços		
Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial		
Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial		

			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial		
	Sony Sound Forge		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Dúvida	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Incidente	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
	Spark		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		SQL Developer		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	
			Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
			Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
			Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
	Symantec Endpoint Protection			Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta
			Incidente	Configuração	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Alta	02:20:00	
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00	

	TortoiseSVN	Incidente	Instalação	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Crítica	01:10:00
		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
	WinRAR	Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial		
		Requisição de Serviço	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços		
		Requisição de Serviço	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Requisição de Serviço	Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
	WinSCP	Incidente	Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
		Incidente	Atualização de versão	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Configuração	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Desinstalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Incidente	Dúvida	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00
		Requisição de Serviço	Erro	Usuário final	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00
Incidente		Instalação	Usuário final	N1 - Central de serviços	Severidade Normal	06:30:00	
Incidente		Problema	TI	N2 - Presencial	Severidade Alta	02:20:00	