



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

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Nobreak		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Notebook		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	3 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Projetor multimídia		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Scanner		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Switch não gerenciável		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Telefone IP (VOIP)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SPP					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	2 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Videoconferência		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	3 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Instalação Descrição: Webcan		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Estabilizador		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SMI	1 d	5 d	30 d	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Estação de trabalho Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Gravador DVD Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: HD Externo Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: HD Interno Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Impressora Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Kit Biométrico Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Monitor Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Nobreak Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --
Categoria: Equipamentos de Microinformática Serviço: Substituição Descrição: Notebook Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SMI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SMI	SLA (Secretaria) 3 d	SLA (Zonas sem diárias) 5 d	SLA (Zonas com diárias) 30 d	3º Nível -	SLA --



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

17/03/2022

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



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

17/03/2022

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: 7Zip							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: 7Zip							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Incidente					
Serviço: Resolução de Falha		Gestor Técnico: SBDS Gestor Negocial: SGP, SJ e SAOF					
Descrição: Acesso Administração							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Acesso ao cliente							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Acesso ao cliente							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Acesso ao cliente							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Instalação de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Configuração de Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	2 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços		Tipo: Requisição de serviço					
Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo		Gestor Técnico: SSI					
Descrição: Adobe Acrobat Reader DC - Português							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSI	1 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: HP USB Smart Card Keyboard Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: HP USB Smart Card Keyboard Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: HP USB Smart Card Keyboard Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: IrfanView 4.52 (32-bit) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Java 8 Update 131 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Java 8 Update 131 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Java 8 Update 131 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: LibreOffice 6.0.7.3 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: LibreOffice 6.0.7.3 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: LibreOffice 6.0.7.3 Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Microsoft Access 2000 SR-1 Runtime Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Microsoft PowerPoint Viewer Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: WPS Office (10.2.0.6051) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: WPS Office (10.2.0.6051) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: WPS Office (10.2.0.6051) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação de Aplicativo Descrição: Zoiper Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Aplicativo Descrição: Zoiper Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvidas sobre Aplicativo Descrição: Zoiper Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Preparação de Imagem para Secretaria Descrição: Imagem Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 5 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Atualização de Imagem para Secretaria Descrição: Imagem Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Preparação de Imagem para Zona Eleitoral Descrição: Imagem Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 6 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falhas Descrição: Sistema Agendamento Jobs (AGENDAMENTOJOBS)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: #			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Arquivo (ARQUIVO)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SA			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	2 d	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Arquivo (ARQUIVO)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SA			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Atas de Registros de Preços (ARP)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: COLIC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Atas de Registros de Preços (ARP)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: COLIC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Atas de Registros de Preços - Jobs (ARPJOS)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: COLIC			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema Central de Notificações (CENTRALNOTIFICACOES)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: COSIS			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Comunicação Institucional (SCI)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Comunicação Institucional (SCI)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	1 h	--	--	SBDS	1 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Inscrição de Pessoal (SIP) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: GAPSGP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GAPSGP	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Inscrição de Pessoal (SIP) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: GAPSGP							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Controle de Numeração de Documentos (SISD) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: GAPDG							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	GAPDG	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle de Numeração de Documentos (SISD) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: GAPDG							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Controle de Transporte (TRANSPORTE) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SETRAN							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	STAP	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle de Transporte (TRANSPORTE) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: SETRAN							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Controle de Acesso de Visitantes (VISITANTES) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: NSPRES							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	NSPRES	--	--	--	SDS	1 h
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Controle de Acesso de Visitantes (VISITANTES) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS Gestor Negocial: NSPRES							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Atendimento SAO (ATENDIMENTO SAO) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT Gestor Negocial: SAOF							
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30min	SNT	5 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Banco de Talentos (TALENTOS)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: CODES				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) --	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível --	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Base de conhecimento STI (ConhecimentoSTI)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT	Gestor Negocial: SSI				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Base de conhecimento STI (ConhecimentoSTI)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT	Gestor Negocial: SSI				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível --	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Árvore de Natal (AN)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT	Gestor Negocial: GAPDG				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Serviços de Informações de Pessoal (InfoPessoal)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT	Gestor Negocial: SGP				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Atena (ATENA)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: AGE/AJCRE/SPF				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Atendimento STIE (Atendimento STIE)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSI	Gestor Negocial: SSI				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: BI TRE-RN (BI)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: Unidades Demandantes				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: BI TRE-RN (BI)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: Unidades Demandantes				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal das Eleições 2018 (Eleições 2018)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: #				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal das Eleições 2020 (Eleições 2020)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT	Gestor Negocial: Grupo Gestor do Portal das Eleições				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Portal Extranet (EXTRANET)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT	Gestor Negocial: COMITÊ GESTOR WEB				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Registro de Ocorrências de Urnas e Prisões - (OCORRE-JE)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: CRE-RN				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão de Recursos Humanos - Frequência (SGRH-FREQUENCIA)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: COMISSÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SGRH				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) --	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: SIAC-SIAFI (SIAC-SIAFI)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: SAOF				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: SIAC-SIAFI (SIAC-SIAFI)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: SAOF				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível TSE	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema ASI (ASI-WEB)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: COLIC				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema ASI (ASI-WEB)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: #	Gestor Negocial: COLIC				
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível Linkdata	SLA (Secretaria) 1 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Totalização Centralizada (SISTOT)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Totalização Centralizada (SISTOT)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Vistorias de Locais de Votação e Georreferenciamento Eleitoral (GEL)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Vistorias de Locais de Votação e Georreferenciamento Eleitoral (GEL)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Transportador Web de Arquivos de Uma (TRANSPORTADOR WEB)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Transportador Web de Arquivos de Uma (TRANSPORTADOR WEB)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: COTEL			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de rotas da ECT Descrição: Sistema de Apoio às Eleições (SAE)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Apoio à Votação Paralela (SAVP)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: STIE		Gestor Negocial: Comissão de Auditoria			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Apoio à Votação Paralela (SAVP)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: STIE		Gestor Negocial: Comissão de Auditoria			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Administrativo Eletrônico - Jobs (PAEJOBS)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: Comitê Gestor do PAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Concurso de Remoção (SICRO)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SRF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Correspondência de Autoridades (CORRESPONDENCIA)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Correspondência de Autoridades (CORRESPONDENCIA)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: ASCOM			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Distribuição de Material (SIDMAT)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: SEMAT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Distribuição de Material (SIDMAT)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT		Gestor Negocial: SEMAT			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SNT	--	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Folha de Pagamento (FOLHA)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Folha de Pagamento (FOLHA)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS		Gestor Negocial: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	6 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Folha de Pagamento - FOPAJE (RELFOPAJE)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	5 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Folha de Pagamento - FOPAJE (RELFOPAJE)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SFP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias (SGIP3)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CADPP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias (SGIP3)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE		Gestor Negocial: CADPP			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão das Solicitações de Justificativa Eleitoral pela Internet (INTEGRA-WS)							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão das Solicitações de Justificativa Eleitoral pela Internet (INTEGRA-WS)							
		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: CDCE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Acesso Cliente							
		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SGP, SJ e SAOF			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 1º grau (PJE - 1º grau)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 2º grau (PJE - 2º grau)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Processo Judicial Eletrônico - 2º grau (PJE - 2º grau)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Negocial: #		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Correção Virtual (CORREICAO)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Correção Virtual (CORREICAO)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SDS	Gestor Negocial: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema SICEL (SICEL)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS	Gestor Técnico: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema SICEL (SICEL)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS	Gestor Técnico: CRE		
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	--	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Módulo Simulador de Seções Biométricas (MSSB)							
				Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Módulo Simulador de Seções Biométricas (MSSB)							
				Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Incidente Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Instalação Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Desinstalação Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração Interna Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Locais de Votação Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro MRJ Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Centrais de Atendimento Descrição: Sistema ELO (ELO)							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
SSAE	6 h	TSE	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Técnica Descrição: Sistema ELO							
Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE				Gestor Negocial: CRE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SSAE	6 h	--	--	TSE	2 d



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Ocorrências para Simulador de Hardware (SOS) Tipo: Incidente Gestor Técnico: SUE Gestor Negocial: COTEL							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) --	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível TSE	SLA 2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Ocorrências para Simulador de Hardware (SOS) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SUE Gestor Negocial: COTEL							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) --	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível TSE	SLA 2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Usuário Descrição: ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral (ODIN) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIE							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSAE	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível STIE	SLA 2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral (ODIN) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIE							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSAE	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível STIE	SLA 2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Configuração de Sistema Descrição: ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral (ODIN) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SSAE Gestor Negocial: STIE							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SSAE	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível STIE	SLA 2 d
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Apoio a Partidos em Formação (SAPF) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível SSAE	SLA 6 h	2º Nível TSE	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Apoio a Partidos em Formação (SAPF) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível SSAE	SLA 6 h	2º Nível TSE	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Filiação Partidária (FILIA) Tipo: Incidente Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível SSAE	SLA 6 h	2º Nível TSE	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Filiação Partidária (FILIA) Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: # Gestor Negocial: SJDP							
1º Nível SSAE	SLA 6 h	2º Nível TSE	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviço Serviço: Resolução de Falha Descrição: Sistema de Gestão por Competências (GESTCOM)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviço Serviço: Solicitação de Acesso Descrição: Sistema de Gestão por Competências (GESTCOM)		Tipo: Requisição de Serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Sistema de Gestão por Competências (GESTCOM)		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS		Gestor Negocial: SLD			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	UFPA	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: LogusWeb (LOGUSWEB)		Tipo: Incidente Gestor Técnico: #		Gestor Negocial: SUE			
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	3 h	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Metabase		Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Iniciativa Descrição: CONNECT-JUS		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: GAPSTIE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Cadastro de Usuário Descrição: CONNECT-JUS		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: GAPSTIE					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	TSE	--	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Metabase		Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	2 d	--	--	-	--
Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Resolução de Falha Descrição: Transparência		Tipo: Incidente Gestor Técnico: COBEP					
1º Nível	SLA	2º Nível	SLA (Secretaria)	SLA (Zonas sem diárias)	SLA (Zonas com diárias)	3º Nível	SLA
Central de Serviços de TIC	30 min	SBDS	1 d	--	--	-	--



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Sistemas e Serviços Serviço: Esclarecimento de Dúvida Descrição: Transparência Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: COBEP							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível TSE	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Instalação de elementos ativos Descrição: Ativos de rede Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Configuração de elementos ativos Descrição: Ativos de rede Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Ativação de ponto de rede Descrição: Ativos de rede Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de Falhas Descrição: Ativos de rede Tipo: Incidente Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Cadastro de usuário Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Desativação de usuário Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Ajuste de conta de usuário Descrição: Active Directory Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 1 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de falhas Descrição: Active Directory Tipo: Incidente Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 2 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Avaliação de performance de consultas Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 5 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Modelagem de base de dados Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 5 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Criação de objetos de banco de dados Descrição: Banco de dados Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Resolução de falhas Descrição: Banco de dados Tipo: Incidente Gestor Técnico: SBDS							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SBDS	SLA (Secretaria) 3 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Liberação de sites internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Bloqueio de sites internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SRI							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SRI	SLA (Secretaria) 2 d	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Atualização do site intranet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Atualização do site internet Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: SNT							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível SNT	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --
Categoria: Redes e conectividade de dados Serviço: Gerência do canal Youtube Descrição: Administração de internet e intranet Tipo: Requisição de serviço Gestor Técnico: ASCOM							
1º Nível Central de Serviços de TIC	SLA 30 min	2º Nível ASCOM	SLA (Secretaria) 6 h	SLA (Zonas sem diárias) --	SLA (Zonas com diárias) --	3º Nível -	SLA --



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

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