

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
ACCESS	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	6	20 min	48h
	Melhoria	9	20 min	
ACESSIBILIDADE	Melhoria	9	20 min	
ANTIVIRUS	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Atualização	5	20 min	24h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Varredura	3	20 min	6h
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
Melhoria	9	20 min		
AUTOCAD	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	6	20 min	48h
	Melhoria	9	20 min	
CAPTURA REMOTA DE ESTAÇÕES	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Atualização	6	20 min	48h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
CHROME	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	6	20 min	48h
	Configuração	4	20 min	12h
Melhoria	9	20 min		
CORELDRAW	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
CRIAÇÃO DE PÁGINAS INTERNET	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
Melhoria	9	20 min		

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
EDIÇÃO DE IMAGEM	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
EXCEL	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
FIREFOX	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
GERENCIAMENTO ARQUIVOS	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Recuperação	4	20 min	12h
	Cópia	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
GRAVAÇÃO AUDIO/VÍDEO	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
ICNET/CEF	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
INTERNET EXPLORER	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	6	20 min	48h
	Configuração	4	20 min	12h
	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Instalação	4	20 min	24h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
LIBREOFFICE	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	6	20 min	48h
	Configuração	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
MÓDULO DE SEGURANÇA DE BANCO	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
OUTROS PROGRAMAS	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
NAVEGAÇÃO NA INTERNET	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Orientação	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
PDF - MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
PLEO	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
POWERPOINT	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
SEGURANÇA/ IDENTIFICAÇÃO	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
WINDOWS	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
WORD	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Instalação	5	20 min	24h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	