

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
IMPRESSÃO	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (POA)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (Interior)	7	20 min	77h
	Acréscimo (Análise)	9	20 min	
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	7	20 min	77h
	Manutenção (Interior)	8	20 min	132h
	Movimentação (POA)	5	20 min	24h
	Movimentação (Interior)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (POA)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (Interior)	7	20 min	77h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
COMPUTADOR	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (POA)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (Interior)	7	20 min	77h
	Acréscimo (Análise)	9	20 min	
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	6	20 min	48h
	Manutenção (Interior)	7	20 min	77h
	Movimentação (POA)	5	20 min	24h
	Movimentação (Interior)	6	20 min	48h
	Auto-imagem	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (POA)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (Interior)	7	20 min	77h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
	Remoção Bases	9	20 min	
Teste	9	20 min		
Melhoria	9	20 min		
NOTEBOOK	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Fornecimento	6	20 min	48h
	Fornecimento (Análise)	9	20 min	
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	7	20 min	77h
	Manutenção (Interior)	8	20 min	132h
	Preparação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
	Remoção Bases	4	20 min	12h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
		Erro/Falha Pontual	3	20 min
Configuração		4	20 min	12h
Devolução		7	20 min	77h
Empréstimo		5	20 min	24h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
DOCKINGSTATION	Fornecimento	5	20 min	24h
	Manutenção	8	20 min	132h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
NO BREAK	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Acréscimo Pré-aprovado (POA)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (Interior)	7	20 min	77h
	Acréscimo (Análise)	9	20 min	
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	6	20 min	48h
	Manutenção (Interior)	7	20 min	77h
	Movimentação (POA)	5	20 min	24h
	Movimentação (Interior)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (POA)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (Interior)	7	20 min	77h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
Melhoria	9	20 min		
MONITOR	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (POA)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (Interior)	7	20 min	77h
	Acréscimo (Análise)	9	20 min	
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	6	20 min	48h
	Manutenção (Interior)	7	20 min	77h
	Movimentação (POA)	5	20 min	24h
	Movimentação (Interior)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (POA)	5	20 min	24h
	Substituição Defeito (Interior)	6	20 min	48h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
Teste	9	20 min		
Melhoria	9	20 min		
TECLADO/MOUSE	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo	8	20 min	132h
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	6	20 min	48h
	Manutenção (Interior)	7	20 min	77h
	Movimentação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (POA)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (Interior)	7	20 min	77h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (POA)	6	20 min	48h
	Acréscimo Pré-aprovado (Interior)	7	20 min	77h
	Acréscimo (Análise)	9	20 min	

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
DIGITALIZAÇÃO	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção (POA)	7	20 min	77h
	Manutenção (Interior)	8	20 min	132h
	Movimentação (POA)	5	20 min	24h
	Movimentação (Interior)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (POA)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (Interior)	7	20 min	77h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	5	20 min	24h
	Melhoria	9	20 min	
	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	Erro/Falha Geral	3	20 min
Erro/Falha Pontual		4	20 min	12h
Configuração		4	20 min	12h
Configuração Mídias		6	20 min	48h
Fornecimento mídias		5	20 min	24h
Emissão Certificado		4	20 min	12h
Renovação Certificado		4	20 min	12h
Desbloqueio PIN		4	20 min	12h
Orientação		5	20 min	24h
Melhoria		9	20 min	
LEITORA DE CODIGO DE BARRAS	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Acréscimo	5	20 min	24h
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção	7	20 min	77h
	Movimentação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	5	20 min	24h
	Melhoria	9	20 min	
ESTABILIZADOR	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo	8	20 min	132h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção	7	20 min	77h
	Movimentação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
DISPOSITIVO MÓVEL (pen-modem)	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Acréscimo	8	20 min	132h
	Configuração	4	20 min	12h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção	8	20 min	132h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
PROJETOR	Manutenção (POA)	7	20 min	77h
	Manutenção (Interior)	8	20 min	132h
	Substituição Defeito (POA)	6	20 min	48h
	Substituição Defeito (Interior)	7	20 min	77h
	Substituição Programada	9	20 min	
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
RELÓGIO PONTO	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo	8	20 min	132h
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Manutenção	8	20 min	132h
	Movimentação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito	6	20 min	48h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
	Melhoria	9	20 min	
TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Geral (interior)	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo	5	20 min	24h
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	5	20 min	24h
	Manutenção	8	20 min	132h
	Movimentação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Orientação	5	20 min	24h
	Teste	9	20 min	
Melhoria	9	20 min		
VIDEOCONFERÊNCIA	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual (interior)	6	20 min	48h
	Acréscimo	5	20 min	24h
	Configuração	6	20 min	48h
	Devolução	7	20 min	77h
	Empréstimo	5	20 min	24h
	Manutenção	8	20 min	132h
	Movimentação	6	20 min	48h
	Substituição Defeito	7	20 min	77h
	Orientação	4	20 min	12h
	Teste	9	20 min	
Melhoria	9	20 min		
SUPORTE A EVENTOS	Apoio técnico	5	20 min	24h
	Montagem/Teste	4	20 min	12h
	Montagem/Teste (interior)	6	20 min	48h