

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
ACESSO AOS SISTEMAS	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Desbloqueio	5	20 min	24h
	Novo Usuário	4	20 min	12h
	Remover Acesso	4	20 min	12h
	Reset Senha	4	20 min	12h