

| SERVIÇO | CATEGORIA | PRIORIDADE | SLA Resposta | SLA Conclusão |
|------------------|--------------------------|------------|--------------|---------------|
| E-MAIL | Erro/Falha Geral | 2 | 20 min | 4h |
| | Erro/Falha Pontual | 3 | 20 min | 6h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Nova Caixa Postal | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Treinamento | 9 | 20 min | |
| | Relatórios e Informações | 5 | 20 min | 24h |
| EXTRANET TRT | Erro/Falha Geral | 3 | 20 min | 6h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Correção | 9 | 20 min | |
| GABINETE VIRTUAL | Erro/Falha Geral | 2 | 20 min | 4h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 5 | 20 min | 24h |
| | Relatórios e Informações | 9 | 20 min | |
| | Desbloqueio de Sessão | 2 | 20 min | 4h |
| GOOGLE APPS | Erro/Falha Geral | 3 | 20 min | 6h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração | 5 | 20 min | 24h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Treinamento | 9 | 20 min | |
| | Reparo | 4 | 20 min | 12h |
| | Relatórios e Informações | 5 | 20 min | 24h |
| PORTAL VOX | Erro/Falha Geral | 2 | 20 min | 4h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Correção | 9 | 20 min | |
| | Relatórios e Informações | 5 | 20 min | 24h |
| QUIOSQUE DIGITAL | Erro/Falha Geral | 3 | 20 min | 6h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Manutenção Preventiva | 5 | 20 min | 24h |
| | Movimentação | 5 | 20 min | 24h |
| SITE TRT4 | Erro/Falha Geral | 2 | 20 min | 4h |
| | Erro/Falha Pontual | 3 | 20 min | 6h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Correção | 9 | 20 min | |
| | Relatórios e Informações | 5 | 20 min | 24h |

| SERVIÇO | CATEGORIA | PRIORIDADE | SLA Resposta | SLA Conclusão |
|-----------------------|---------------------------------|------------|--------------|---------------|
| TELEFONIA | Erro/Falha Geral | 3 | 20 min | 6h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração Ramal | 4 | 20 min | 12h |
| | Habilitação de ponto telefônico | 4 | 20 min | 33h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| TELETRABALHO | Erro/Falha Geral | 2 | 20 min | 4h |
| | Erro/Falha Pontual | 3 | 20 min | 6h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Acréscimo | 8 | 20 min | 132h |
| | Devolução | 7 | 20 min | 72h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| VÍDEOS INSTITUCIONAIS | Erro/Falha Geral | 3 | 20 min | 6h |
| | Erro/Falha Pontual | 4 | 20 min | 12h |
| | Configuração | 4 | 20 min | 12h |
| | Orientação | 4 | 20 min | 12h |
| | Melhoria | 9 | 20 min | |
| | Manutenção Preventiva | 5 | 20 min | 24h |