

| SERVIÇO               | CATEGORIA          | PRIORIDADE | SLA Resposta | SLA Conclusão |
|-----------------------|--------------------|------------|--------------|---------------|
| ARISP                 | Erro/Falha Geral   | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Erro/Falha Pontual | 5          | 20 min       | 24h           |
|                       | Configuração       | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Orientação         | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Melhoria           | 9          | 20 min       |               |
| BACENJUD              | Erro/Falha Geral   | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Erro/Falha Pontual | 5          | 20 min       | 24h           |
|                       | Configuração       | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Orientação         | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Melhoria           | 9          | 20 min       |               |
| CONNECTIVIDADE SOCIAL | 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       |               |
| CNIB                  | 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       |               |
| GID CONSULTAS         | Erro/Falha Geral   | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Erro/Falha Pontual | 5          | 20 min       | 24h           |
|                       | Configuração       | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Orientação         | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Melhoria           | 9          | 20 min       |               |
| HOD RECEITA FEDERAL   | Erro/Falha Geral   | 3          | 20 min       | 6h            |
|                       | Erro/Falha Pontual | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | 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       |               |
| IMPrensa NACIONAL     | Erro/Falha Geral   | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Erro/Falha Pontual | 5          | 20 min       | 24h           |
|                       | Configuração       | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Orientação         | 4          | 20 min       | 12h           |
|                       | Melhoria           | 9          | 20 min       |               |
| INFOJUD               | 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       |               |
| JUCISRS               | 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       |               |
| RENAJUD               | 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       |               |

| SERVIÇO   | CATEGORIA                | PRIORIDADE | SLA Resposta | SLA Conclusão |
|-----------|--------------------------|------------|--------------|---------------|
| SEFIP     | Erro/Falha Geral         | 3          | 20 min       | 6h            |
|           | Erro/Falha Pontual       | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Instalação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Desinstalação            | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Configuração             | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Orientação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Melhoria                 | 9          | 20 min       |               |
| SERASAJUD | 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       |               |
| SIABI     | Erro/Falha Geral         | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Erro/Falha Pontual       | 5          | 20 min       | 24h           |
|           | Instalação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Desinstalação            | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Orientação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Configuração             | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Relatórios e Informações | 5          | 20 min       | 24h           |
|           | Melhoria                 | 9          | 20 min       |               |
| SIAFI     | Erro/Falha Geral         | 3          | 20 min       | 6h            |
|           | Erro/Falha Pontual       | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Instalação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Desinstalação            | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Configuração             | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Orientação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Melhoria                 | 9          | 20 min       |               |
| SICALC    | Erro/Falha Geral         | 3          | 20 min       | 6h            |
|           | Erro/Falha Pontual       | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Instalação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Desinstalação            | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Configuração             | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Orientação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Melhoria                 | 9          | 20 min       |               |
| SISAC     | Erro/Falha Geral         | 3          | 20 min       | 6h            |
|           | Erro/Falha Pontual       | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Instalação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Desinstalação            | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Configuração             | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Orientação               | 4          | 20 min       | 12h           |
|           | Melhoria                 | 9          | 20 min       |               |

\* Os sistemas que são usados no TRT4 a partir de convênios com outros órgãos podem sofrer paradas por motivos externos ao TRT4, nestes casos, não temos o que fazer. Os tempos acima referem-se a fatores internos que interferem no uso destes serviços.