

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
ATESTTE	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	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
ASSYSTNET	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	CONFIGURAÇÃO	4	20 min	12h
	CORRECÃO	9	20 min	
	MELHORIA	9	20 min	
	ORIENTAÇÃO	4	20 min	12h
ASSYSTWEB	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	CONFIGURAÇÃO	4	20 min	12h
	CORRECÃO	9	20 min	
	MELHORIA	9	20 min	
	ORIENTAÇÃO	4	20 min	12h
	RELATÓRIOS	5	20 min	24h
ADMELETRONICO	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
ALMOXARIFADO	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	
	Correção	9	20 min	
Relatórios e Informações	5	20 min	24h	
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	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	
	Correção	5	20 min	24h
Relatórios e Informações	5	20 min	24h	
COMPRAS	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	
	Correção	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
DISCOVERER	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
FERIAS ON-LINE	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	
	Correção	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
FOLHA	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	
	Correção	5	20 min	24h
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
FREQUENCIA	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	
	Correção	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
PATRIMONIO	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	
	Correção	9	20 min	
Relatórios e Informações	5	20 min	24h	
RH	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	
	Correção	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
SIGEO	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Atualização	5	20 min	24h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
	Treinamento	5	20 min	24h
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
SIGEP/SGRH	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Instalação	5	20 min	24h
	Atualização	5	20 min	24h
	Orientação	4	20 min	12h
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
SILC	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	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
TRACE-GP	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	24h
	Correção	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
VOTAÇÃO	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	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h