

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
ARQUIVO	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	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	
AUD inFOR	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	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	
	Treinamento	9	20 min	
AUD PJe	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	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	
	Treinamento	9	20 min	
AUD3	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	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	
	Treinamento	9	20 min	
AUD4	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
	Correção	9	20 min	
	Treinamento	9	20 min	
AUDIÊNCIA DIGITAL	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	
	Relatórios e Informações	9	20 min	
AUTOCCLE	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
BI	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	Atualização	2	20 min	4h
	Configuração	2	20 min	4h
	Orientação	3	20 min	6h
	Melhoria	9	20 min	
	Correção	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
CALCULO RAPIDO	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	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
CEAT - Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas	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
COMUNICADOR	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	2	20 min	4h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
DEJT	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	Atualização	2	20 min	4h
	Configuração	2	20 min	4h
	Orientação	3	20 min	6h
e-CARTA	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	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
E-GESTÃO	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	Atualização	2	20 min	4h
	Configuração	2	20 min	4h
	Orientação	3	20 min	6h
	Melhoria	9	20 min	
	Correção	9	20 min	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
E-JUS2	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
E-REC	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	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
	Treinamento	9	20 min	
E-REMESSA	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	Instalação	4	20 min	12h
	Desinstalação	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
E-REMESSA	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
	Orientação	4	20 min	12h
E-SENTENÇA	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
	FAE - Ferramenta de Apoio à Execução	Erro/Falha Geral	3	20 min
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
GPREC	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	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
INFOR	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	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
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
INFORME	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
INFORPES	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
	INFORPRO	Erro/Falha Geral	2	20 min
Erro/Falha Pontual		3	20 min	6h
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	
Treinamento		9	20 min	
Relatórios e Informações		5	20 min	24h
JURISCALC		Erro/Falha Geral	4	20 min
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	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
MALOTE DIGITAL	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	3	20 min	6h
	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
NOVAJUS4	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
NOVO E-SENTENCA	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
PAUTA ON-LINE	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	
PDEP	Erro/Falha Geral	4	20 min	12h
	Erro/Falha Pontual	5	20 min	24h
	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	
PJ4 – Peticionamento Eletronico	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
PIF – 1ª INSTANCIA	Erro/Falha Geral	1	20 min	1h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
PJE – 1a. INSTANCIA	Melhoria	9	20 min	
	Correção	9	20 min	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
PJE – 2a. INSTANCIA	Erro/Falha Geral	1	20 min	1h
	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	
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
PJE - Calc	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	
	Relatórios e Informações	9	20 min	
PJE - Mídias	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	
	Relatórios e Informações	9	20 min	
PRECAD	Erro/Falha Geral	3	20 min	6h
	Erro/Falha Pontual	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
PUSH	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
RPHP	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
	Erro/Falha Geral	2	20 min	4h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Instalação	4	20 min	12h

SERVIÇO	CATEGORIA	PRIORIDADE	SLA Resposta	SLA Conclusão
SABB	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
	Treinamento	9	20 min	
	Relatórios e Informações	5	20 min	24h
SALAS DE AUDIENCIAS	Erro/Falha Geral	1	20 min	1h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Apoio técnico	1	20 min	1h
SALAS DE SESSOES	Erro/Falha Geral	1	20 min	1h
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	6h
	Atualização	4	20 min	12h
	Configuração	4	20 min	12h
	Apoio técnico	1	20 min	1h
	Manutenção Preventiva	6	20 min	44h
	Melhoria	9	20 min	
SISCONDJ	Erro/Falha Geral	2	20 min	
	Erro/Falha Pontual	3	20 min	
	Configuração	4	20 min	12h
	Orientação	4	20 min	12h
	Melhoria	9	20 min	
	Correção	5	20 min	24h
	Treinamento	9	20 min	
SISTEMA PRECATORIOS	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
VIPE	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	