Campanha de Urgência é Exceção

Demandas críticas das Unidades do DTI

Sumário

[COAG 3](#_Toc137512674)

[SEGTI 4](#_Toc137512675)

[SEGPP 6](#_Toc137512676)

[SEGDG 7](#_Toc137512677)

[SEPRE 9](#_Toc137512678)

[SEATE 11](#_Toc137512679)

## COAG

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA DE DEMANDAS CRÍTICAS E PRAZOS** | | | |
| **Unidade: COAG** | | | |
| Atividades, tarefas ou demandas mais sensíveis/críticas que a unidade realiza e que têm prazos mínimos para atendimento | Prazos que devem ser respeitados pelo demandante | Impactos negativos (para o CNJ, para a equipe de trabalho, ou outra área), caso a demanda seja feita fora do prazo ou o atendimento tenha que ser urgente | Outras observações importantes |
| Elaboração e Proposição de Planos Estratégicos de TIC, Planos Diretores de TIC, Planos Auxiliares. | Varia de acordo com a complexidade e abrangência do plano, mas podemos considerar um prazo médio de 20 dias úteis para elaboração. | O atraso nesse tipo de atividade pode comprometer o planejamento estratégico do CNJ, podendo gerar atrasos em iniciativas de TIC, ineficiência na alocação de recursos e até mesmo riscos para o cumprimento da missão institucional. | A elaboração desses planos envolve a participação de várias unidades e profissionais dentro do CNJ, tornando o prazo ainda mais crítico. |
| Implementação de Práticas e Padrões Estruturados de Governança e Gestão de TIC. | Depende da complexidade das práticas a serem implementadas, mas podemos considerar uma média de 15 dias úteis para a implementação. | Atrasos nessa atividade podem afetar o desempenho do DTI, o uso eficiente de recursos e a capacidade de tomada de decisões informadas. Isso pode levar a projetos de TIC não alinhados com as necessidades do CNJ e à subutilização de recursos. | Essas práticas e padrões precisam ser periodicamente revistos e atualizados para garantir sua eficácia e alinhamento com as mudanças tecnológicas e de negócios. |

## SEGTI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA DE DEMANDAS CRÍTICAS E PRAZOS** | | | |
| **Unidade: SEGTI** | | | |
| Atividades, tarefas ou demandas mais sensíveis/críticas que a unidade realiza e que têm prazos mínimos para atendimento | Prazos que devem ser respeitados pelo demandante | Impactos negativos (para o CNJ, para a equipe de trabalho, ou outra área), caso a demanda seja feita fora do prazo ou o atendimento tenha que ser urgente | Outras observações importantes |
| Elaborar respostas para as perguntas dos Fóruns do Connect-JUS | 2 dias úteis após questionamentos | Atrasos na resposta podem passar a impressão de que o CNJ não está dando a devida importância para as perguntas dos usuários. Além disso, cada resposta nos Fóruns do Connect-JUS cria um precedente, funcionando como uma espécie de jurisprudência. Portanto, respostas mal formuladas ou feitas às pressas podem levar a entendimentos equivocados, gerando confusões e inconsistências futuras. | As perguntas recebidas são das mais diversas, visto que o Connect-JUS possui cerca de 17 Trilhas de Conhecimento. Isso amplia a complexidade da tarefa, pois demanda conhecimento em diversas áreas e a capacidade de buscar e validar informações rapidamente. Adicionalmente, muitas vezes as perguntas são repassadas aos especialistas do DTI para proposta de resposta, o que adiciona uma variável de tempo no atendimento, pois há a necessidade de aguardar o retorno de uma unidade distinta da SEGTI. |
| Promover os ajustes e remanejamentos orçamentários | 1 a 3 dias úteis | Atrasos na realização dessa atividade podem gerar impactos diretos no andamento de outros processos internos, como por exemplo, atrasos ou paralisação de contratações que estão em fase de planejamento. Isso pode ter repercussões significativas para o CNJ, uma vez que poderia afetar a eficiência e a eficácia das ações planejadas. |  |
| Respostas às requisições de informações de órgãos de controle externo | 5 dias úteis em média | Prazos apertados podem comprometer a qualidade das respostas, que necessitam de coleta e análise de dados. Além disso, a equipe pode ser desviada de suas tarefas normais para atender a essas demandas urgentes. | A manutenção de uma boa relação com os órgãos de controle é de grande importância. |
| Manter o Plano Anual de Capacitações atualizado | 1 dia útil | Atualizações de última hora podem levar a erros e inconsistências no plano. Além disso, a equipe pode ter que parar suas atividades normais para realizar essas atualizações. | A atualização regular do Plano é essencial para garantir a eficácia das capacitações. |
| Elaborar pareceres | 2 a 3 dias úteis, em média | Demandas urgentes podem resultar em análises menos profundas e a possibilidade de equívocos. Também pode aumentar o estresse da equipe, que precisa realocar recursos para atender a urgência. | Os pareceres são cruciais para embasar decisões e estratégias do CNJ. |

## SEGPP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA DE DEMANDAS CRÍTICAS E PRAZOS** | | | |
| **Unidade: SEGPP** | | | |
| Atividades, tarefas ou demandas mais sensíveis/críticas que a unidade realiza e que têm prazos mínimos para atendimento | Prazos que devem ser respeitados pelo demandante | Impactos negativos (para o CNJ, para a equipe de trabalho, ou outra área), caso a demanda seja feita fora do prazo ou o atendimento tenha que ser urgente | Outras observações importantes |
| Elaborar apresentação mensal aos tribunais do Portfólio de Projetos, Programas e Serviços de TIC | 5 dias úteis antes da reunião | Ao entregar fora do prazo, a equipe fica sem o conhecimento prévio dos detalhes pertinentes à Apresentação, o que pode gerar insegurança e maiores esforços para entregar a atividade. | Repasse de informações depende de terceiros externos à área. |
| Elaborar Planos de Trabalho (demandas isoladas) | 3 dias úteis – planos de trabalho menos complexos (apenas DTI)  10 dias úteis – planos de trabalho mais complexos (áreas externas à DTI) | O Plano de Trabalho feito fora do prazo previsto pode impactar na execução do plano e em retrabalho de fluxo que poderia ser mais bem definido. |  |
| Mensurar a prioridade dos projetos a partir dos pareceres técnicos | 2 dias úteis | Erro na aplicação dos critérios e consequente impacto na classificação do projeto | Há informações que, para uma mensuração mais assertiva, precisam ser verificadas com outras áreas |
| Abertura de Ordem de Serviço à empresa terceirizada | 2 dias úteis para que haja alinhamento dos produtos que devem ser gerados para a demanda | Caso não haja alinhamento correto e a O.S seja aberta de urgência, a empresa pode realizar entregas incompletas e gerar retrabalho. |  |
| Manter atualizadas as informações dos projetos PNUD no PWA | 1 dia útil | Erro no preenchimento dos dados e consequente falta de qualidade e de credibilidade das informações disponibilizadas |  |
| Preparar reunião para elaboração do Canvas do projeto | 3 dias úteis antes da reunião | Ausência de participantes necessários, falta de material ou local adequado, equipe mal preparada para conduzir a dinâmica |  |

## SEGDG

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA DE DEMANDAS CRÍTICAS E PRAZOS** | | | |
| **Unidade: Seção de Gestão de Sistemas da Diretoria-Geral - SEGDG** | | | |
| Atividades, tarefas ou demandas mais sensíveis/críticas que a unidade realiza e que têm prazos mínimos para atendimento | Prazos que devem ser respeitados pelo demandante | Impactos negativos (para o CNJ, para a equipe de trabalho, ou outra área), caso a demanda seja feita fora do prazo ou o atendimento tenha que ser urgente | Outras observações importantes |
| Prestar atendimento técnico de 3º nível | - Baixa complexidade: 1 a 3 dias;  - Média complexidade: 3 a 5 dias;  - Alta complexidade: 5 a 15 dias. | Soluções de baixa qualidade, pois não abordam a raiz do problema; aumento no tempo de inatividade, afetando os usuários e a produtividade; maior carga de trabalho, já que os problemas podem se tornar recorrentes; estresse na equipe, pois acaba gerando uma pressão para resolver problemas urgentemente. | É crucial garantir tempo suficiente para o atendimento técnico de 3º nível, mesmo em situações de urgência. |
| Extrair dados de um banco de dados para gerar relatórios em Excel | - Baixa complexidade: até 30 minutos;  - Média complexidade: 30 minutos a 2 horas;  - Alta complexidade: 2 horas a 2 dias. | Relatórios com informações imprecisas ou enganosos; a pressa pode levar a uma análise insuficiente ou baseada em informações incompletas ou errôneas; consumo de tempo adicional e recursos para corrigir e gerar outros relatórios; relatórios imprecisos que podem influenciar negativamente decisões; estresse na equipe; | É importante garantir o tempo suficiente para extração correta de dados e a geração de relatórios, mesmo em situações de urgência. |
| Fazer análise de viabilidade técnica de novos projetos | - Baixa complexidade: 1 a 3 dias;  - Média complexidade: 15 a 30 dias;  - Alta complexidade: 30 a 90 dias. | Pode gerar problema técnicos e de qualidade; subestimação de custos; decisões mal fundamentadas que podem fazer que sistema potencialmente benéficos sejam rejeitados; prazos apertados e pressão podem causar estresse e frustação na equipe. | É fundamental alocar tempo e recursos adequados para a análise de viabilidade técnica para evitar problemas e aumentar as chances de sucesso dos projetos. |
| Fazer manutenções corretivas, adaptativas ou evolutivas nos sistemas | - Baixa complexidade: 1 a 5 dias;  - Média complexidade: 5 a 30 dias;  - Alta complexidade: 30 a 90 dias. | Qualidade comprometida, pois podem levar uma diminuição da qualidade do código e possíveis falhas no sistema; problemas técnicos recorrentes, devida análise superficial; aumento nos custos, pois podem ocasionar manutenções a longo prazo; estresse na equipe; falhas frequentes e problemas não resolvidos podem prejudicar a reputação do sistema. | É fundamental gerenciar as expectativas e assegurar um tempo adequado para realizar a manutenção de forma eficiente e eficaz. |
| Implementar sistemas e aplicativos no CNJ | - Baixa complexidade: 15 a 30 dias;  - Média complexidade: 30 a 180 dias;  - Alta complexidade: mais de um ano. | Um implementação apressada pode resultar em código de baixa qualidade, ocasionando erros e instabilidade no sistema ou aplicativo; falta de tempo para testar adequadamente, resultando em bugs não detectados e problema de desempenho; custos elevados devido a necessidade de correção de corrigir problemas após a implementação; usuários insatisfeitos; e estresse na equipe. | É importante garantir tempo suficiente para implementar corretamente os sistemas e aplicativos. |

## SEPRE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA DE DEMANDAS CRÍTICAS E PRAZOS** | | | |
| **Unidade: Seção de Gestão de Sistemas da Presidência, da Corregedoria e dos Gabinetes - SEPRE** | | | |
| Atividades, tarefas ou demandas mais sensíveis/críticas que a unidade realiza e que têm prazos mínimos para atendimento | Prazos que devem ser respeitados pelo demandante | Impactos negativos (para o CNJ, para a equipe de trabalho, ou outra área), caso a demanda seja feita fora do prazo ou o atendimento tenha que ser urgente | Outras observações importantes |
| Prestar atendimento técnico de 3º nível | - Baixa complexidade: 1 a 3 dias;  - Média complexidade: 3 a 5 dias;  - Alta complexidade: 5 a 15 dias. | Perda de eficiência da equipe; soluções de baixa qualidade; atrasos no atendimento de outros usuários. | É importante garantir que a ordem de chegada e priorização dos atendimentos sejam respeitados, para que usuários aguardando normalmente possam ser atendidos tempestivamente. |
| Extrair dados de um banco de dados para gerar relatórios | - Baixa complexidade: até 2 horas;  - Média complexidade: 2 horas a 1 dia;  - Alta complexidade: 2 a 5 dias. | Perda de eficiência da equipe; maior risco de produzir relatório com erros; atraso no atendimento de demandas de outros usuários. |  |
| Fazer análise de viabilidade técnica de novos projetos | - Baixa complexidade: 1 a 5 dias;  - Média complexidade: 5 a 30 dias;  - Alta complexidade: 30 a 90 dias. | Pode resultar em perda de qualidade; maior risco de errar na estimativa de custos; decisões mal fundamentadas; |  |
| Implementação de formulário | - Baixa complexidade: 1 a 5 dias;  - Média complexidade: 5 dias a 15 dias;  - Alta complexidade: até 30 dias. | Perda de eficiência da equipe; maior risco de introduzir erros; falta de testes e validações adequadas; atraso no atendimento de demandas de outros usuários. | É importante que a solicitação de implementação do formulário seja encaminhada somente com a especificação finalizada, evitando o retrabalho com alterações posteriores. |
| Fazer manutenções corretivas, adaptativas ou evolutivas nos sistemas | - Baixa complexidade: 1 a 5 dias;  - Média complexidade: 5 a 30 dias;  - Alta complexidade: 30 a 90 dias. | Perda de eficiência da equipe; soluções de baixa qualidade; não realização de testes e/ou validação adequada; introdução de bugs; degradação da qualidade do código do sistema, que gera problemas nas futuras manutenções; produção de soluções ineficientes que aumentam custo de infraestrutura; atrasos no atendimento de outros usuários e demandantes. | É importante garantir que demandas em andamento não sejam interrompidas para iniciar outra, porque a interrupção e subsequente retomada gera aumento no prazo total para atendimento das demandas como um todo, resultando na perda de eficiência dos recursos. |
| Implementar sistemas e aplicativos no CNJ | - Baixa complexidade: 15 a 30 dias;  - Média complexidade: 30 a 180 dias;  - Alta complexidade: a partir de 180 dias. | Atrasos na entrega de outros projetos, aumentando custos; criar sistema com código de baixa qualidade, ocasionando erros e instabilidade no sistema ou aplicativo; dificuldade de manutenção e evolução da solução no futuro; falta de testes e validações adequadas; introdução de bugs; produção de soluções ineficientes que aumentam custo de infraestrutura; atrasos no atendimento de outros usuários e demandantes; usuários insatisfeitos; e falta de documentação. | É importante a participação ativa da área de negócio durante todo o desenvolvimento das soluções, participando de reuniões regulares, validando entregas, especificando e priorizando requisitos. Deve-se evitar alteração ou aumento de escopo dos projetos em andamento. |

## SEATE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA DE DEMANDAS CRÍTICAS E PRAZOS** | | | |
| **Unidade: Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário (SEATE)** | | | |
| Atividades, tarefas ou demandas mais sensíveis/críticas que a unidade realiza e que têm prazos mínimos para atendimento **(\*)** | Prazos que devem ser respeitados pelo demandante | Impactos negativos (para o CNJ, para a equipe de trabalho, ou outra área), caso a demanda seja feita fora do prazo ou o atendimento tenha que ser urgente | Outras observações importantes |
| Demanda com impacto BAIXO | Em até 24h ou em data posterior programada | Possíveis interrupções ou falhas em equipamentos ou serviços, mesmo que não haja possibilidade imediata de intervenção.  Utilização de serviços de contingência, o que pode afetar a eficiência e a produtividade da equipe.  Requisições de mudanças programadas que podem ter impacto mínimo nas atividades dos usuários. | **(\*\*)** Abaixo da tabela |
| Demanda com impacto MÉDIO | Em até 6 horas | Atrasos e dificuldades no trabalho diário devido a falhas em equipamentos ou serviços, afetando a produtividade e a eficácia das atividades.  Lentidão ou falhas em funções secundárias de equipamentos ou serviços de uso coletivo, impactando a eficiência e a qualidade do trabalho.  Requisições de serviços que não são urgentes e não impedem o trabalho principal do usuário. |  |
| Demanda com impacto ELEVADO | Em até 2 horas | Impossibilidade de realizar o trabalho diário devido a falhas em equipamentos ou sistemas específicos, ou à falta de disponibilidade da estação de trabalho do usuário.  Queda na qualidade do trabalho devido a erros em funções principais de equipamentos ou serviços, afetando a eficiência e a eficácia das atividades. |  |
| Demanda com impacto ALTO | Em até 1 hora | Interrupção ou inviabilização das atividades de uma área ou unidade da organização, o que pode afetar o cumprimento de prazos e comprometer a eficácia dos processos.  Possíveis atrasos em processos judiciais ou administrativos que dependam dos sistemas ou recursos afetados. |  |
| Demanda com impacto ALTÍSSIMO | Em até 30 minutos | Impactos negativos para o CNJ:  Prejuízo à imagem institucional do CNJ devido a incidentes que causem um impacto negativo generalizado.  Comprometimento dos serviços de TI prestados à população, afetando a confiança e a satisfação dos usuários.  Impactos negativos para a equipe de trabalho:  Sobrecarga de trabalho devido à resolução de incidentes urgentes e à necessidade de atender às demandas dos usuários VIP.  Pressão e cobrança intensificadas por parte dos usuários VIP e da alta administração. |  |

(\*) Observação 1: Os tempos de atendimento são obtidos levando em consideração a matriz de impacto, que classifica os incidentes de acordo com o seu impacto potencial. Cada nível de impacto possui um tempo de atendimento estabelecido, que reflete a urgência e a importância da demanda. Quanto maior o impacto, menor é o prazo de resposta necessário para solucionar o problema. Esses tempos de atendimento são definidos com base na gravidade dos incidentes, buscando garantir que as demandas críticas sejam atendidas de forma mais rápida, enquanto as demandas de menor impacto possam ser tratadas em prazos mais flexíveis.

(\*\*) Observação 2: Os tempos de atendimento mencionados são estimados para a empresa responsável pelo atendimento aos usuários do CNJ. Esses tempos são calculados desde o momento em que a demanda é aberta, seja por e-mail ou pelo portal, até o seu encerramento. No entanto, é importante destacar que os tempos de atendimento são interrompidos quando a equipe da SEATE (Seção de Atendimento ao Usuário) encaminha a demanda para um setor de apoio, como desenvolvimento, infraestrutura ou rede. A contagem do tempo de atendimento é retomada quando uma resposta é recebida desse setor. Portanto, o tempo de atendimento percebido pelos usuários pode ser maior do que o indicado na tabela, devido às pausas durante o encaminhamento para os setores de apoio.

A urgência refere-se à rapidez com que uma solicitação ou incidente precisa ser resolvido. A urgência está relacionada ao tempo dentro do qual a resolução é necessária para atender aos requisitos do negócio.

|  |  |
| --- | --- |
| Urgência | Fatos Determinantes |
| Crítica | ·         O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; |
|  | ·         O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; |
|  | ·         O sistema ou recurso é crítico ou sensível; |
|  | ·         Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alta | ·         O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; |
|  | ·         O sistema ou recurso é essencial. |
| Média | ·         O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; |
|  | ·         Definido para usuários comuns. |
| Baixa | ·         Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; |
|  | ·         O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori. |

O impacto refere-se ao efeito que um incidente ou problema tem no negócio. O impacto é avaliado com base nas consequências que a interrupção ou degradação de um serviço pode ter sobre as operações, a produtividade ou a satisfação dos usuários.

|  |  |
| --- | --- |
| Impacto | Fatos Determinantes |
| Altíssimo | ·         Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CNJ; |
|  | ·         Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis; |
|  | ·         Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população; |
|  | ·         Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alto | ·         Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; |
|  | ·         Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. |
| Elevado | ·         A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários |
|  | ·         O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. |
| Médio | ·         A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; |
|  | ·         O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; |
|  | ·         Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. |
| Baixo | ·         O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; |
|  | ·         O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; |
|  | ·         A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário; |
|  | ·         A solicitação é uma requisição de mudança programada. |

A prioridade é uma combinação da urgência e do impacto de um incidente, requisição ou problema. A prioridade é usada para determinar a ordem de atendimento e alocação de recursos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **URGÊNCIA** | | | |
|  |  | **CRÍTICA** | **ALTA** | **MÉDIA** | **BAIXA** |
| **IMPACTO** | **ALTÍSSIMO** | 30 min | 30 min | 1 Hora | 1 Hora |
| **ALTO** | 30 min | 1 Hora | 1 Hora | 2 Horas |
| **ELEVADO** | 1 Hora | 1 Hora | 2 Horas | 6 horas |
| **MÉDIO** | 1 Hora | 2 Horas | 6 horas | 24 horas |
| **BAIXO** | 1 Hora | 2 Horas | 6 horas | 24 Horas |

Segue tabela típica de referência para os tempos de atendimento para os serviços ofertados aos usuários de TI do CNJ. Lembrando que o tempo pode ser maior ou menor dependendo do impacto conforme explicado acima.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Grupo de Serviço*** | ***Serviço*** | ***Urgência*** | ***Prazo de Solução*** |
| **Acompanhamento** | Apoiar Evento | **Baixa** | **24 Horas** |
| **Certificado Digital** | Acompanhar Entrega de Token | **Baixa** | **6 Horas** |
| Realizar Configuração | **Baixa** | **6 Horas** |
| Diagnosticar Erros/Falhas | **Média** | **6 Horas** |
| **Estação de Trabalho** | Instalar/Desinstalar Periféricos | **Baixa** | **6 Horas** |
| Substituir Periféricos | **Baixa** | **6 Horas** |
| Erros/Falhas | **Alta** | **2 Horas** |
| Fornecer Equipamentos de Informática | **Baixa** | **6 Horas** |
| Devolver Equipamentos de Informática | **Baixa** | **6 Horas** |
| **Hardware** | Instalar/Desinstalar Periféricos | **Baixa** | **6 Horas** |
| Substituir Periféricos | **Média** | **6 Horas** |
| Diagnosticar Erros/Falhas | **Alta** | **2 Horas** |
| Fornecer Equipamentos de Informática | **Baixa** | **6 Horas** |
| Devolver Equipamentos de Informática | **Média** | **6 Horas** |
| **Software** | Instalar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Desinstalar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Configurar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Orientar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Erros/Falhas | **Alta** | **2 Horas** |
| **Videoconferência** | Preparar Ambiente | **Baixa** | **24 Horas** |
| Configurar Equipamento | **Média** | **1 Horas** |
| Orientar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Acompanhamento de Reunião | **Baixa** | **24 Horas** |
| Erro / Indisponibilidade | **Baixa** | **1 Horas** |
| **VPN** | Conceder Acesso à VPN | **Baixa** | **24 Horas** |
| Erros/Falhas | **Média** | **6 Horas** |
| **Rede** | Habilitar Ponto de Rede | **Baixa** | **24 Horas** |
| Criação de Usuário | **Média** | **6 Horas** |
| Erros/Falhas em Rede Local | **Alta** | **2 Horas** |
| **Telefonia VOIP** | Remanejar Ramal | **Média** | **6 Horas** |
| Erros/Falhas em Equipamentos de Telefonia | **Alta** | **2 Horas** |
| Outros Telefonia | **Baixa** | **24 Horas** |
| **Impressora** | Configurar | **Média** | **6 Horas** |
| Substituir Toner | **Média** | **6 Horas** |
| **Software** | Instalar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Desinstalar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Configurar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Orientar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Diagnosticar Erros/Falhas | **Alta** | **2 Horas** |
| **Correio Eletrônico - Email** | Configurar Caixa de E-mail | **Baixa** | **24 Horas** |
| Criar Perfil de E-mail | **Média** | **6 Horas** |
| Compartilhar Calendário | **Baixa** | **24 Horas** |
| Criar Lista de Distribuição | **Baixa** | **24 Horas** |
| Alterar Lista de Distribuição | **Baixa** | **24 Horas** |
| Desativar Lista de Distribuição | **Baixa** | **24 Horas** |
| Incluir Usuário em Lista de Distribuição | **Baixa** | **24 Horas** |
| Remover Usuário em Lista de Distribuição | **Baixa** | **24 Horas** |
| Problema de envio/recebimento | **Alta** | **2 Horas** |
| **Telefonia** | Ligação Muda | **Média** | **24 Horas** |
| Ligação Caiu | **Baixa** | **24 Horas** |
| Engano | **Baixa** | **24 Horas** |
| Trote | **Baixa** | **24 Horas** |
| **Rede** | Criar Conta de Usuário | **Alta** | **2 Horas** |
| Desativar Conta de Usuário | **Alta** | **1 Horas** |
| Resetar/Recuperar Senha | **Alta** | **1 Horas** |
| Conceder Acesso em Diretório | **Alta** | **2 Horas** |
| Revogar Acesso em Diretório | **Alta** | **1 Horas** |
| Erros/Falhas | **Alta** | **2 Horas** |
| **Correio Eletrônico - Email** | Criar Conta/Grupo de E-mail | **Média** | **2 Horas** |
| Alterar Conta/Grupo de E-mail | **Média** | **6 Horas** |
| Desativar Conta/Grupo de E-mail | **Baixa** | **1 Horas** |
| Incluir Usuário em Grupo de E-mail | **Baixa** | **24 Horas** |
| Remover Usuário em Grupo de E-mail | **Baixa** | **24 Horas** |
| Problema de envio/recebimento | **Alta** | **2 Horas** |
| **SISTEMAS** | Criar Perfil de Acesso | **Média** | **6 Horas** |
| Vincular Sistemas | **Baixa** | **24 Horas** |
| Habilitar Perfil | **Média** | **6 Horas** |
| Informar/Orientar | **Baixa** | **24 Horas** |
| Erros/Falhas | **Alta** | **2 Horas** |