

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS
DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**VITÓRIA – ES
2019**

Histórico de Trabalho

Data	Versão	Descrição
04/07/2018	1.0	Reunião para Definição Escopo
23/07/2018	1.1	Definição e atribuições de atividades
21/11/2018	1.2	Elaborado o modelo denominado “Proposta-01”
26/02/2019	1.3	Submetida “Proposta-01” para aprovação pelo Fórum de TI do IFES
13/05/2019	1.4	Ajustes do modelo, resultando no modelo denominado “Proposta-02” e Encainhamento para apreciação do Comitê Gestor de TI
13/09/2019	1.5	Ajuste para publicação no site do Comitê Gestor de TI

1 MOTIVAÇÃO

O Instituto Federal do Espírito Santo possui uma estrutura multicampi, situação esta que aliada a uma política de Tecnologia da Informação e Comunicação, demanda a implantação contínua de serviços para a comunidade acadêmica. Com o fornecimento dos serviços de tecnologia da informação, nos encontramos em um momento em que as padronizações se fazem necessárias como forma de se criar um alicerce seguro para a consolidação de novas soluções. De acordo com este pensamento, surge a necessidade de criação e oficialização do Catálogo de Serviços de TI do IFES.

Em junho de 2018 foi criado o grupo de trabalho de Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou simplesmente GT-CSTIC, com o objetivo único de propor o modelo de catálogo de serviços com definição de SLA, o qual possa ser aplicável tanto em campus menores (avançados) quanto campus maiores do IFES.

O documento final foi submetido ao FTI para análise e posteriormente ao CGTI para análise e deliberação, resultando neste documento.

2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.1. Introdução

Este documento tem como objetivo definir os serviços de TI e os acordos de níveis de serviços (ANS). Essas informações formam o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CSTIC) que deve ser aprovado e mantido pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI) do Ifes.

O CSTIC é um documento alinhado aos objetivos e ações estratégicas estratégicos do PDTIC 2019-2020:

- 2. Garantir a estrutura funcional de TI.
 - 2.a Estabelecer indicadores que orientem a estruturação da TI
- 4. Aprimorar a Gestão de TI
 - 4.a Implantar estrutura de gerenciamento de projetos e serviços na TI
- 7. Aprimorar a comunicação com o usuário
 - 7.b Proporcionar transparência das ações de TI por meio de sítios web
- 8. Melhorar a qualidade dos produtos e serviços de TI
 - 8.a Institucionalizar a central de monitoramento e disponibilidade dos serviços de TI
 - 8.b Implantar procedimentos de homologação e entrega das soluções de TI
 - 8.c Institucionalizar e cumprir os acordos de nível de serviço no âmbito da TI

Os principais objetivos do Catálogo de Serviços de TIC são:

- Manter organizada e centralizada as informações referentes aos sistemas e serviços existentes no Ifes;
- Definir os responsáveis pelos sistemas e serviços;
- Melhorar o gerenciamento das soluções de TIC.
- Padronizar as solicitações de serviços das áreas de negócio;
- Incrementar a qualidade dos serviços;

O presente documento se estrutura da seguinte forma. Neste tópico foram apresentadas informações iniciais sobre o CSTIC como: objetivo, aplicação, regras gerais e manutenção do catálogo. Nos demais tópicos e anexos serão apresentados os serviços oferecidos pela TI do Ifes detalhando o seu funcionamento e outras informações pertinentes.

2.2. Aplicação

O CSTIC aplica-se a toda e qualquer demanda com relação a Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no Ifes.

O seu uso é obrigatório e, qualquer instância fora dos parâmetros aqui descritos deve ser submetida à apreciação do CGTI.

Demandas de serviços e sistemas constantes neste catálogo devem ser direcionadas às áreas de TI da unidade que possuem equipe especializada para atendimento.

2.3. Regras Gerais

Para todo e qualquer novo serviço ou sistema deverá ser acionado procedimentos internos à DRTI ou CTI para acolhimento da demanda.

Para toda e qualquer alteração de um serviço em produção, deverá ser pontualmente justificado e acionado procedimentos internos à DRTI ou CTI para andamento da solicitação.

Manter os usuários informados sobre alterações no Catálogo de Serviços de TI sempre que ocorrer.

2.4. Responsabilidade pela manutenção do CSTIC

A manutenção e publicação do CSTIC é de responsabilidade do CGTI, com corresponsabilidade da DRTI e CTIs.

2.5. Sistemas e Serviços

Os sistemas e serviços disponibilizados pelo Ifes são resumidos no quadro abaixo e serão detalhados nos próximos tópicos.

2.5.1. Quadro resumido dos Sistemas e Serviços

SISTEMAS	
Tipo	Nome do Sistema
Institucionais	Portal do Ifes Sistema Acadêmico: Q-Acadêmico Web Sistema Acadêmico: Q-Acadêmico Desktop Sistema Gestor de Intranet Sistema de Avaliação do Docente pelo Discente Sistema de Bibliotecas: Pergamun Web Sistema de Bibliotecas: Pergamun Desktop Sistema de Boletins de Serviço Sistema de Documentos Públicos Sistema de Eventos Sistema de Gerenciamento de Projetos Sistema de Gestão e Geração de Documentos - GeDoc Sistema de Helpdesk Sistema de Periódicos Sistema de Ponto Eletrônico Sistema de Previsão de Consumo Sistema de Questionário/Pesquisa Sistema de Reconhecimento de Saberes e Competências Sistema de Relatório de Avaliação Institucional Móvel Sistema de Remoção Interna Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC
Departamentais	Sistema de Almoxarifado Desktop Sistema de Almoxarifado Web Sistema de Consulta de Bens Patrimoniais Sistema de Documentação Wiki Sistema de Eventos - Telessaúde Sistema de Licitações e Compras Sistema de Patrimônio Sistema de Recursos Humanos SIADS
Estruturantes	Siape Sicon Siafi SCDP Sistec Spiunet
Serviço	Serviço Anti-SPAM Serviço de Antivírus Serviço de Armazenamento de Arquivos

	Serviço de Autenticação Integrada Federada Serviço de Backup em Armazenamento de Arquivos Serviço de Banco de Dados Proprietário Serviço de Banco de Dados Livre Serviço de Conectividade de Rede LAN Serviço de Conectividade de Rede WLAN Serviço de Conectividade Wan Serviço de Consultoria de TI Serviço de Correio eletrônico Serviço de Desenvolvimento de Sistemas Serviço de Diretório Serviço de DNS Interno Serviço de DNS Externo Serviço de Emissão de Certificado - ICPEDU Serviço de Firewall Serviço de Hospedagem de aplicações Web Serviço de Impressão Serviço de Mensageria Instantânea Serviço de Monitoramento Serviço de Suporte ao Usuário Serviço de Telefonia IP Serviço de Transferência de Arquivos Serviço de Virtualização Serviço de VPN
--	--

2.5.2. *Sistemas*

Os sistemas utilizados no Ifes foram classificados em 3 tipos:

- Institucionais: sistemas que atendem todo o Ifes;
- Departamentais: sistemas que atende especificamente um ou mais departamentos; e
- Estruturantes: são os sistemas tecnológicos que foram desenvolvidos pelo governo federal para dar suporte aos sistemas organizacionais previsto no Decreto-Lei nº 200/1967. Também pode-se incluir nessa categoria os sistemas desenvolvidos por outros órgãos da Administração Pública Federal.

2.5.3. *Estrutura do Documento*

O catálogo de serviços (ANEXO A) exibe os serviços executados pelas áreas de TI do IFES, com as suas atividades/tarefas e a definição de ANS. O documento é apresentado em formato de tabela, com os seguintes campos/colunas:

- Acordo de Nível de Serviço (horas) - Tempo (medido em horas de trabalho) estimado para a realização da atividade/tarefa – hora útil (8h por dia);
- Tipo - Informa se a atividade é uma Requisição (R) ou um Incidente (I);

- Incidente: É qualquer acontecimento que ocorre com algum componente que tenha alguma ligação com um serviço já prestado pelo departamento de TI e que não faça parte do comportamento padrão de usabilidade causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço como um todo. Por exemplo: Internet Lenta; Indisponibilidade para acessar uma pasta na rede; E-mail não enviando mensagens; Impressora com problema para imprimir e outros.
- Requisição: É quando tudo está funcionando perfeitamente nos serviços de TI, porém o usuário precisa da mão de obra do departamento de tecnologia para a criação de um recurso ou desenvolvimento de uma nova ferramenta de trabalho. Por exemplo: Criação de um e-mail; Mudança na instalação de um computador; Desenvolvimento de um novo relatório no sistema e outros.
- Responsável TI - este campo informa qual(is) é(são) o(s) setor(es) envolvido(s) na execução da atividade;
- Tarefa - Ação a ser desempenhada pela área de TI;
- Nome - Nome do Serviço ao qual a atividade está relacionada; e
- Categoria - Informação em qual Categoria o serviço está relacionado.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO

Esse documento deverá ser atualizado sempre que um novo serviço for adicionado, removido ou sofrer alguma atualização que impacte na mudança do ANS.

De acordo com a necessidade local, serviços não listados neste catálogo poderão ser desempenhados pela TI Local em acordo com a Direção-Geral do Campus. Tais ações deverão ser comunicadas à DRTI para atualização do Sistemas de Abertura de Chamados para a monitoramento do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço.

Anexo A - Catálogo de Serviços

Acordo de Nível de Serviço (horas)		Tipo	Responsável TI	Tarefas	Nome	Categoria
Ideal	Máximo					
24	80	R	CGSS	Criar, alterar e excluir conta de email	Serviço de Correio eletrônico	Comunicação institucional
24	80	R	CGSS	Criar, alterar e excluir lista de distribuição	Serviço de Correio eletrônico	Comunicação institucional
24	80	R	CGIT	Restaurar backup de e-mail	Serviço de Correio eletrônico	Comunicação institucional
2	80	I	CGIT	Corrigir falha na conta de e-mail ou lista de distribuição	Serviço de Correio eletrônico	Comunicação institucional
24	80	R	CGIT	Administrar solução de correio eletrônico	Serviço de Correio eletrônico	Comunicação institucional
16	80	R	CGSS/CTI	Configurar cliente de mensagem instantânea	Serviço de Mensageria Instantânea	Comunicação institucional
4	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha no cliente de mensagem instantânea	Serviço de Mensageria Instantânea	Comunicação institucional
24	80	R	CGIT	Administrar Ferramenta de Mensageria	Serviço de Mensageria Instantânea	Comunicação institucional
24	80	R	CGSS/CTI	Instalar, Alterar e Excluir ramal VoIP	Serviço de Telefonia IP (VoIP)	Comunicação institucional
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha em ramais VoIP	Serviço de Telefonia IP (VoIP)	Comunicação institucional
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP (VoIP)	Comunicação institucional
24	80	R	CGSS	Ampliar espaço para FTP	Serviço de Transferência de Arquivos (FTP)	Acesso à serviços de rede
4	80	I	CGIT	Corrigir falha no espaço FTP	Serviço de Transferência de Arquivos (FTP)	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT	Administrar o serviço FTP	Serviço de Transferência de Arquivos (FTP)	Acesso à serviços de rede
4	80	I	CGIT	Corrigir falha na conta de autenticação CAFe	Serviço de Autenticação Integrada Federada	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT	Administrar serviço de Autenticação CAFe	Serviço de Autenticação Integrada Federada	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGSS/CTI	Criar, alterar e excluir Grupo	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir Política de Grupo (GPO)	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir Computador	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de Diretório	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGSS/CTI	Criar, alterar e excluir conta de usuário	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
16	80	R	CGSS/CTI	Movimentar conta de usuário	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha na conta de usuário	Serviço de Diretório	Acesso à serviços de rede
16	80	R	CTI	Solicitar permissão de impressão	Serviço de Impressão	Acesso à serviços de rede
2	80	I	CTI	Corrigir falha na impressora	Serviço de Impressão	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CTI	Administrar serviço de Impressão	Serviço de Impressão	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGSS/CTI	Solicitar área de armazenamento	Serviço de Armazenamento de Arquivos	Acesso à serviços de rede
16	80	R	CGSS/CTI	Conceder acesso à área de armazenamento	Serviço de Armazenamento de Arquivos	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT/CTI	Restaurar backup em área de armazenamento	Serviço de Armazenamento de Arquivos	Acesso à serviços de rede
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha na área de armazenamento	Serviço de Armazenamento de Arquivos	Acesso à serviços de rede
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de Armazenamento de Arquivos	Serviço de Armazenamento de Arquivos	Acesso à serviços de rede
48	80	R	CTI	Instalar novo ponto de rede	Serviço de Conectividade de Rede Cabeada	Conectividade de rede
2	80	I	CTI	Corrigir falha em ponto de rede	Serviço de Conectividade de Rede Cabeada	Conectividade de rede
24	80	R	CTI	Administrar rede de dados cabeada	Serviço de Conectividade de Rede Cabeada	Conectividade de rede
4	80	R	CTI	Liberar acesso à rede sem fio	Serviço de Conectividade de Rede Sem Fio	Conectividade de rede
2	80	I	CTI	Corrigir falha na rede sem fio	Serviço de Conectividade de Rede Sem Fio	Conectividade de rede
24	80	R	CTI	Administrar rede sem fio	Serviço de Conectividade de Rede Sem Fio	Conectividade de rede
24	80	R	CGIT/CTI	Efetuar backup de base de dados	Serviço de Banco de Dados	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir base de dados	Serviço de Banco de Dados	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGIT/CTI	Restaurar backup de banco de dados	Serviço de Banco de Dados	Serviços de Datacenter
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha em banco de dados	Serviço de Banco de Dados	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de banco de dados	Serviço de Banco de Dados	Serviços de Datacenter
16	80	R	CTI	Criar, alterar e excluir entrada no DNS	Serviço de DNS Interno	Serviços de Datacenter

Anexo A - Catálogo de Serviços

Acordo de Nível de Serviço (horas)		Tipo	Responsável TI	Tarefas	Nome	Categoria
Ideal	Máximo					
4	80	I	CTI	Corrigir falha na resolução de nomes	Serviço de DNS Interno	Serviços de Datacenter
24	80	R	CTI	Administrar serviço DNS	Serviço de DNS Interno	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGIT	Criar, alterar e excluir entrada no DNS	Serviço de DNS Externo	Serviços de Datacenter
4	80	I	CGIT	Corrigir falha na resolução de nomes	Serviço de DNS Externo	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT	Administrar serviço DNS	Serviço de DNS Externo	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGIT/CTI	Bloquear ou liberar porta	Serviço de Firewall	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGIT/CTI	Bloquear ou liberar site	Serviço de Firewall	Serviços de Datacenter
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha no serviço de Firewall	Serviço de Firewall	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de Firewall	Serviço de Firewall	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Solicitar ou liberar IP Público	Serviço de Conectividade Wan	Serviços de Datacenter
48	80	R	CGIT/CTI	Solicitar relatório de disponibilidade de link	Serviço de Conectividade Wan	Serviços de Datacenter
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha de conectividade na rede WAN	Serviço de Conectividade Wan	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar Rede WAN	Serviço de Conectividade Wan	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT	Solicitar acesso via VPN	Serviço de VPN	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT	Configurar cliente VPN	Serviço de VPN	Serviços de Datacenter
4	80	I	CGIT	Corrigir falha no acesso remoto via VPN	Serviço de VPN	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT	Administrar serviço de VPN	Serviço de VPN	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir máquina virtual	Serviço de Virtualização	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGIT/CTI	Criar ou restaurar snapshot de máquina virtual	Serviço de Virtualização	Serviços de Datacenter
2	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha no serviço de virtualização	Serviço de Virtualização	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de virtualização	Serviço de Virtualização	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT / CTI	Solicitar hospedagem em ambiente WEB	Serviço de Hospedagem de aplicações Web	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGIT / CTI	Solicitar remoção de hospedagem WEB	Serviço de Hospedagem de aplicações Web	Serviços de Datacenter
8	80	R	CGIT / CTI	Restaurar backup de item hospedado	Serviço de Hospedagem de aplicações Web	Serviços de Datacenter
4	80	I	CGIT / CTI	Corrigir falha em item hospedado	Serviço de Hospedagem de aplicações Web	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGSI / CTI	Administrar Site Web	Serviço de Hospedagem de aplicações Web	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT / CTI	Administrar serviço de hospedagem	Serviço de Hospedagem de aplicações Web	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir servidor no monitoramento	Serviço de Monitoramento	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir monitoramento de aplicação	Serviço de Monitoramento	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Criar, alterar e excluir monitoramento de serviço/porta	Serviço de Monitoramento	Serviços de Datacenter
48	80	R	CGIT/CTI	Solicitar relatório de disponibilidade e/ou falhas	Serviço de Monitoramento	Serviços de Datacenter
8	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha no ambiente de monitoramento	Serviço de Monitoramento	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de monitoramento	Serviço de Monitoramento	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Analisar novas atualizações disponibilizadas pelo fabricante	Serviço de Atualização	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Liberar atualizações para produção	Serviço de Atualização	Serviços de Datacenter
48	80	R	CGIT/CTI	Solicitar relatório de atualizações	Serviço de Atualização	Serviços de Datacenter
8	80	I	CGIT/CTI	Corrigir falha no ambiente de atualização	Serviço de Atualização	Serviços de Datacenter
24	80	R	CGIT/CTI	Administrar serviço de atualização	Serviço de Atualização	Serviços de Datacenter
16	80	R	CGST	Criar, alterar e excluir regra para bloqueio	Serviço de Anti-SPAM	Segurança da Informação
48	80	R	CGST	Solicitar relatório de operação	Serviço de Anti-SPAM	Segurança da Informação
48	80	I	CGST	Investigar bloqueio de spam	Serviço de Anti-SPAM	Segurança da Informação
2	80	I	CGST	Corrigir falha no ambiente Anti-Spam	Serviço de Anti-SPAM	Segurança da Informação
24	80	R	CGST	Administrar serviço Anti-Spam	Serviço de Anti-SPAM	Segurança da Informação

Anexo A - Catálogo de Serviços

Acordo de Nível de Serviço (horas)		Tipo	Responsável TI	Tarefas	Nome	Categoria
Ideal	Máximo					
24	80	R	CGST/CTI	Criar, alterar e excluir estação no ambiente de antivírus	Serviço de Antivírus	Segurança da Informação
24	80	R	CGST/CTI	Configurar cliente de antivírus	Serviço de Antivírus	Segurança da Informação
48	80	R	CGST/CTI	Solicitar relatório de vírus	Serviço de Antivírus	Segurança da Informação
2	80	I	CGST/CTI	Investigar falha de segurança em cliente de antivírus	Serviço de Antivírus	Segurança da Informação
2	80	I	CGST/CTI	Corrigir falha no serviço ou cliente de antivírus	Serviço de Antivírus	Segurança da Informação
24	80	R	CGST/CTI	Administrar serviço de antivírus	Serviço de Antivírus	Segurança da Informação
16	80	R	CGST	Solicitar novo certificado	Serviço de Emissão de Certificado - ICPEDU	Segurança da Informação
24	80	R	CGST	Solicitar renovação ou revogação de certificado	Serviço de Emissão de Certificado - ICPEDU	Segurança da Informação
2	80	I	CGST	Corrigir falha em certificados digitais	Serviço de Emissão de Certificado - ICPEDU	Segurança da Informação
24	80	R	CGST	Administrar serviço de certificados digitais	Serviço de Emissão de Certificado - ICPEDU	Segurança da Informação
48	80	R	DRTI/CTI	Solicitar consultoria em serviços de redes (Windows, Linux, Rede)	Serviço de Consultoria de TI	Consultoria de TI
48	80	R	DRTI/CTI	Solicitar consultoria para softwares homologados	Serviço de Consultoria de TI	Consultoria de TI
48	80	R	DRTI/CTI	Solicitar consultoria em projetos de rede	Serviço de Consultoria de TI	Consultoria de TI
48	80	R	DRTI/CTI	Solicitar consultoria em sistemas informatizados	Serviço de Consultoria de TI	Consultoria de TI
48	80	R	DRTI/CTI	Solicitar consultoria em processos de compra de TI	Serviço de Consultoria de TI	Consultoria de TI
48	80	R	DRTI / CGSI	Prestar consultoria em sistemas informatizados	Serviço de Consultoria de TI	Consultoria de TI
2	80	I	CGSI/CTI	Corrigir falha em sistema de informação	Serviço de Desenvolvimento e Suporte à Sistemas	Desenvolvimento e Suporte à Sistemas
48	80	R	CGSI/CTI	Solicitar manutenção corretiva em sistemas de informação	Serviço de Desenvolvimento e Suporte à Sistemas	Desenvolvimento e Suporte à Sistemas
48	80	R	CGSI/CTI	Solicitar manutenção evolutiva em sistemas de informação	Serviço de Desenvolvimento e Suporte à Sistemas	Desenvolvimento e Suporte à Sistemas
48	80	R	CGSI/CTI	Analisar desenvolvimento de novo sistema de informação	Serviço de Desenvolvimento e Suporte à Sistemas	Desenvolvimento e Suporte à Sistemas
48	80	R	CGSI/CTI	Realizar manutenção evolutiva em sistemas de informação	Serviço de Desenvolvimento e Suporte à Sistemas	Desenvolvimento e Suporte à Sistemas
8	80	I/R	CGSI/CTI	Correção de Informações	Serviço de Suporte ao Usuário	Serviço de Suporte ao Usuário
2	80	I	CTI	Corrigir falha em estação de trabalho (hardware)	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
2	80	I	CTI	Corrigir falha em software homologado	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
8	80	R	CTI	Instalar/Substituir estação de trabalho	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
8	80	R	CTI	Mover estação de trabalho	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
16	80	R	CTI	Instalar e Configurar software homologado	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
8	80	R	CTI	Solicitar empréstimo de equipamento	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
24	80	R	CTI	Liberar Tablet FNDE	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
8	80	R	CTI	Solicitar acesso à Conferência WEB (MCONF)	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
8	80	R	CTI	Solicitar acesso ou exclusão de gravação de Conferência (MCONF)	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário
8	80	R	CTI	Solicitar abertura de sala de Webconferência (MCONF)	Serviço de Suporte ao Usuário	Suporte e Apoio ao Usuário