



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI – DTI | (CSTI-DTI)

VERSÃO 1.0

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DTI
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA – UNILAB

CONTROLE DE REVISÕES

Versão	Data	Responsável	Observação
v 0.1	23/09/2019	Reginaldo Silva	Elaboração da versão inicial do documento
v 0.2	14/11/2019	Francisco Kleber, Giancarlo Vecchia, Reginaldo Silva e Thiago Gomes	Versão revisada para aprovação do documento
v 1.0	18/11/2019	Lígia Maria	Versão final aprovada do documento
v 1.0	02/01/2020	Reginaldo Silva	Versão final aprovada do documento (corrigida)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. OBJETIVOS	13
3. ABRANGÊNCIA	13
4. REVISÃO	13
5. CLIENTES DA DIRETORIA	14
6. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	15
7. TIPOS DE OCORRÊNCIAS 3S	15
8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	16
8.1. Tipos de Catálogos.....	16
8.2. Formatos de descrição dos serviços	16
9. GRUPOS DE SERVIÇOS	16
10. CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	18
10.1. SUPORTE A ACESSO AO DOMÍNIO INSTITUCIONAL.....	18
10.1.1. Alteração cadastral de conta para acesso ao domínio institucional.....	18
10.1.2. Cadastro de conta para acesso ao domínio institucional	18
10.1.3. Correção de falha de acesso ao domínio institucional	18
10.1.4. Desbloqueio de conta para acesso ao domínio institucional	19
10.1.5. Exclusão de conta para acesso ao domínio institucional	19
10.1.6. Redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional (Perfis TAE, Professor ou Terceirizado)	19
10.1.7. Redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional (Perfil Bolsista)	19

10.2.	SUPORTE A BANCO DE DADOS	20
10.2.1.	Correção de falha no banco de dados	20
10.2.2.	Correção de informação na base de dados	20
10.2.3.	Criação de banco de dados.....	20
10.2.4.	Criação de scripts.....	21
10.2.5.	Elaboração de coleta do censo	21
10.2.6.	Execução de scripts.....	21
10.2.7.	Inserção de novo campo na base de dados.....	21
10.2.8.	Manutenção de banco de dados	22
10.2.9.	Realização de backup de dados	22
10.2.10.	Realização de restauração de dados.....	22
10.2.11.	Realização de consulta para geração de relatório	22
10.3.	SUPORTE À CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI	23
10.3.1.	Elaboração de projeto de Contratação de Bem do PDTI	23
10.3.2.	Elaboração de projeto de Contratação de Serviço do PDTI.....	23
10.4.	SUPORTE A E-MAIL INSTITUCIONAL	24
10.4.1.	Alteração cadastral de conta de usuário(a) para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado).....	24
10.4.2.	Alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	24
10.4.3.	Alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	24
10.4.4.	Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)	25
10.4.5.	Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão).....	25

10.4.6.	Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	25
10.4.7.	Criação de lista de e-mails institucionais.....	26
10.4.8.	Exclusão de e-mail de lista de e-mails institucionais.....	26
10.4.9.	Inserção de e-mail em lista de e-mails institucionais.....	26
10.4.10.	Liberação para envio de e-mail institucional em massa.....	26
10.4.11.	Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	27
10.4.12.	Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	27
10.4.13.	Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)	27
10.4.14.	Redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	27
10.4.15.	Redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	28
10.4.16.	Redefinição de senha de conta de usuário(a) para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado).....	28
10.5.	SUPORTE A EQUIPAMENTO E PERIFÉRICO COMPUTACIONAIS.....	29
10.5.1.	Elaboração de laudo técnico de equipamento computacional	29
10.5.2.	Elaboração de laudo técnico de periférico computacional	29
10.5.3.	Falha de funcionamento de equipamento computacional	29
10.5.4.	Falha de funcionamento de periférico computacional.....	30
10.5.5.	Instalação de equipamento computacional	30
10.5.6.	Instalação de periférico computacional	30
10.5.7.	Instalação de equipamento computacional remanejado.....	31
10.5.8.	Manutenção preventiva em equipamento computacional.....	31
10.6.	SUPORTE À GOVERNANÇA DE TI	32

10.6.1.	Acompanhamento do PDTI.....	32
10.6.2.	Apoio no desenvolvimento do referencial estratégico da DTI.....	32
10.6.3.	Atendimento de atividade de Governança interna ou externa à DTI.....	32
10.6.4.	Elaboração de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI.....	33
10.6.5.	Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI	33
10.6.6.	Elaboração de proposta de minuta de documento, padrão ou norma de TI	33
10.6.7.	Execução de projeto de Governança do PDTI.....	34
10.6.8.	Mapeamento de processo da DTI.....	34
10.6.9.	Melhoria de serviços de TI.....	34
10.6.10.	Melhoria de processos de TI.....	35
10.7.	SUORTE À IMPRESSÃO CORPORATIVA.....	36
10.7.1.	Configuração de equipamento multifuncional de impressão	36
10.7.2.	Desinstalação de serviço de impressão e de digitalização	36
10.7.3.	Instalação de equipamento multifuncional de impressão	36
10.7.4.	Instalação de serviço de impressão e de digitalização	37
10.7.5.	Verificação de falha em equipamento multifuncional de impressão	37
10.8.	SUORTE À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER	38
10.8.1.	Alteração de recurso de servidor virtual	38
10.8.2.	Armazenamento de dados em equipamento servidor.....	38
10.8.3.	Configuração de equipamento servidor	38
10.8.4.	Correção de falha em equipamento servidor.....	39

10.8.5.	Desinstalação de equipamento servidor	39
10.8.6.	Disponibilização de servidor virtual	39
10.8.7.	Hospedagem de site em servidor virtual.....	40
10.8.8.	Implantação de aplicação em servidor virtual.....	40
10.8.9.	Instalação de equipamento servidor	40
10.8.10.	Manutenção preventiva em sistema de rede estabilizada UPS Nobreaks	41
10.8.11.	Manutenção corretiva em sistema de rede estabilizada UPS Nobreaks	41
10.9.	SUORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE.....	42
10.9.1.	Ativação lógica de dispositivo passivo de rede.....	42
10.9.2.	Atualização de firmware de equipamento ativo de rede	42
10.9.3.	Configuração de equipamento ativo de rede	42
10.9.4.	Correção de falha no serviço DHCP	43
10.9.5.	Correção de falha no serviço DNS	43
10.9.6.	Correção de falha no serviço SMTP	43
10.9.7.	Correção de falha no sistema de monitoramento.....	44
10.9.8.	Desativação lógica de dispositivo passivo de rede	44
10.9.9.	Desinstalação de equipamento ativo de rede	44
10.9.10.	Gerenciamento de serviço DHCP.....	45
10.9.11.	Gerenciamento de serviço DNS.....	45
10.9.12.	Gerenciamento do sistema de monitoramento de ativos de rede	45
10.9.13.	Instalação de equipamento ativo de rede	46

10.9.14.	Manutenção corretiva em dispositivo passivo de rede.....	46
10.9.15.	Manutenção corretiva em equipamento ativo de rede	46
10.9.16.	Manutenção preventiva em dispositivo passivo de rede	47
10.9.17.	Manutenção preventiva em equipamento ativo de rede.....	47
10.10.	SUPOORTE À INTERNET E COMPARTILHAMENTO EM REDE	48
10.10.1.	Bloqueio de acesso à site	48
10.10.2.	Compartilhamento de recurso em rede	48
10.10.3.	Correção de falha de acesso à site	48
10.10.4.	Correção de falha de autenticação à rede virtual privada VPN.....	49
10.10.5.	Correção de falha de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede cabeada).....	49
10.10.6.	Correção de falha de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede sem fio)	49
10.10.7.	Correção de falha de conectividade em recurso compartilhado em rede	50
10.10.8.	Disponibilização de endereço IP fixo	50
10.10.9.	Exclusão de recurso compartilhado em rede	50
10.10.10.	Liberação de acesso à site	51
10.10.11.	Liberação de porta ou endereço IP para acesso externo à rede institucional.....	51
10.10.12.	Verificação de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede cabeada)	51
10.10.13.	Verificação de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede sem fio)	52
10.11.	SUPOORTE À PERMISSÃO DE ACESSO EM SISTEMAS.....	53
10.11.1.	Inclusão de permissão a administrador de permissões em Sistemas de Apoio.....	53
10.11.2.	Inclusão de permissão a administrador de permissões em Sistemas SIG.....	53

10.11.3.	Remoção de permissão a administrador de permissões em Sistemas de Apoio	53
10.11.4.	Remoção de permissão a administrador de permissões em Sistemas SIG	54
10.12.	SUPORTE À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	55
10.12.1.	Correção de falha em AD	55
10.12.2.	Correção de falha em Firewall	55
10.12.3.	Correção de falha de segurança em ativo de rede	55
10.12.4.	Disponibilização de relatório de logs do Firewall	56
10.12.5.	Execução de antivírus em equipamento computacional.....	56
10.12.6.	Execução de antivírus em equipamento servidor	56
10.12.7.	Gerenciamento de AD	57
10.12.8.	Gerenciamento de Certificado Digital	57
10.12.9.	Gerenciamento de Firewall	57
10.12.10.	Inserção de captura centralizada de logs do Firewall.....	58
10.13.	SUPORTE A SITE E PORTAL WEB	59
10.13.1.	Alteração de template de layout para Site e Portal web	59
10.13.2.	Criação de template de layout para Site e Portal web	59
10.13.3.	Disponibilização de portal web Wordpress	59
10.14.	SUPORTE A SOFTWARE E RECURSO INTEGRADO	60
10.14.1.	Desinstalação de recurso integrado de software	60
10.14.2.	Desinstalação de software.....	60
10.14.3.	Falha de funcionamento de recurso integrado de software	60

10.14.4.	Falha de funcionamento de software.....	61
10.14.5.	Instalação de recurso integrado de software	61
10.14.6.	Instalação de software.....	61
10.14.7.	Manutenção preventiva de sistema operacional	62
10.15.	SUPOORTE À TELECONFERÊNCIA DIGITAL.....	63
10.15.1.	Suporte à configuração e conectividade para videoconferência.....	63
10.15.2.	Suporte à configuração e conectividade para webconferência.....	63
10.16.	SUPOORTE AO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI).....	64
10.16.1.	Atribuição de permissão a administrador de permissões no sistema SEI	64
10.16.2.	Criação de perfil no sistema SEI.....	64
10.17.	SUPOORTE AO SISTEMA PERGAMUM.....	65
10.17.1.	Integração entre o Sistema Pergamum e o Sistema SIG.....	65
10.18.	SUPOORTE AO USUÁRIO(A) DE TI	66
10.18.1.	Reunião sobre Infraestrutura, Segurança da Informação ou Redes.....	66
10.18.2.	Reunião sobre Planejamento e Governança de TI	66
10.18.3.	Reunião sobre Sistemas da Informação	66
10.18.4.	Tira-dúvidas sobre suporte a Acesso ao Domínio Institucional.....	67
10.18.5.	Tira-dúvidas sobre suporte a Banco de Dados	67
10.18.6.	Tira-dúvidas sobre suporte à Contratação de Solução de TI	67
10.18.7.	Tira-dúvidas sobre suporte a E-mail Institucional	68
10.18.8.	Tira-dúvidas sobre suporte a Equipamentos e Periféricos Computacionais	68

10.18.9.	Tira-dúvidas sobre suporte à Governança de TI.....	68
10.18.10.	Tira-dúvidas sobre suporte à Impressão Corporativa.....	69
10.18.11.	Tira-dúvidas sobre suporte à Infraestrutura de Data Center	69
10.18.12.	Tira-dúvidas sobre suporte à Infraestrutura de Rede.....	69
10.18.13.	Tira-dúvidas sobre suporte à Internet e Compartilhamento em Rede.....	70
10.18.14.	Tira-dúvidas sobre suporte à Permissão de Acesso em Sistemas	70
10.18.15.	Tira-dúvidas sobre suporte à Segurança da Informação	70
10.18.16.	Tira-dúvidas sobre suporte a Site e Portal web.....	71
10.18.17.	Tira-dúvidas sobre suporte a Softwares e Recursos Integrados.....	71
10.18.18.	Tira-dúvidas sobre suporte à Teleconferência Digital.....	71
10.18.19.	Tira-dúvidas sobre suporte ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI).....	72
10.18.20.	Tira-dúvidas sobre suporte a Sistema de Apoio à Gestão	72
10.18.21.	Tira-dúvidas sobre suporte a Sistema de Informações Gerenciais (SIG)	72
10.18.22.	Treinamento de usuário(a) a sistema	73
10.19.	SUORTE A SISTEMA DE APOIO À GESTÃO.....	74
10.19.1.	Alteração de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão	74
10.19.2.	Alteração de funcionalidades de sistema de apoio à gestão.....	74
10.19.3.	Alteração de relatório de sistema de apoio à gestão	74
10.19.4.	Correção de erro em sistema de apoio à gestão	75
10.19.5.	Correção de erro ou falhas em sistema de apoio à gestão	75
10.19.6.	Correção de falha de serviço de sistema de apoio à gestão.....	75

10.19.7.	Desenvolvimento de sistemas de apoio à gestão.....	76
10.19.8.	Implantação de módulos em sistema de apoio à gestão	76
10.19.9.	Inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão	76
10.19.10.	Inclusão de funcionalidades em sistema de apoio à gestão	77
10.19.11.	Remoção de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão.....	77
10.19.12.	Remoção de funcionalidades de sistema de apoio à gestão.....	77
10.20.	SUORTE A SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)	78
10.20.1.	Alteração de campo em formulário de cadastro de sistema SIG	78
10.20.2.	Alteração de funcionalidades de sistema SIG.....	78
10.20.3.	Alteração de relatório de sistema SIG	78
10.20.4.	Correção de erro em sistema SIG	79
10.20.5.	Correção de erro ou falha em sistema SIG	79
10.20.6.	Correção de falha de serviço de sistema SIG.....	79
10.20.7.	Desenvolvimento de sistema SIG	80
10.20.8.	Implantação de módulo em sistema SIG	80
10.20.9.	Inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema SIG	80
10.20.10.	Inclusão de funcionalidade em sistema SIG	81
10.20.11.	Remoção de campo em formulário de cadastro de sistema SIG.....	81
10.20.12.	Remoção de funcionalidade de sistema SIG.....	81
10.	CATÁLOGO DE SERVIÇOS RESUMIDO.....	82
11.	APROVAÇÃO	97

1. INTRODUÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI é uma unidade setorial vinculada à Reitoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB cujo objetivo é proporcionar, à comunidade acadêmica da Unilab, serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação com excelência, considerando o objetivo institucional de fomentar o ensino, a pesquisa e extensão, nos desenvolvimentos regional, nacional e internacional.

O Catálogo de Serviços de TI é um documento que contém as descrições do portfólio de serviços de Tecnologia da Informação ofertados pela unidade setorial. Trata-se de uma visão geral sobre todos os serviços de TI disponíveis para atender às principais demandas das áreas clientes institucionais. É considerada uma das boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI, o qual concentra-se no alinhamento de serviços de TI com as necessidades de negócios. É uma iniciativa referenciada pela metodologia ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

2. OBJETIVOS

Através desse Catálogo de Serviços de TI ofertados pela DTI (CSTI-DTI), objetiva-se:

- Possuir fonte consistente de informações sobre os serviços de TI mapeados e ofertados pela diretoria;
- Divulgar, de forma ampla, clara, transparente e eficiente, os serviços de TI ofertados pela diretoria;
- Facilitar a comunicação entre a divisão e as áreas clientes institucionais na descrição das necessidades demandadas;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços de TI ofertados pela diretoria;
- Aumentar os níveis de imagem positiva, credibilidade e reconhecimento da divisão junto às áreas clientes institucionais.

3. ABRANGÊNCIA

O CSTI-DTI abrange os serviços prestados a todas as áreas de negócio da DTI, no âmbito da Unilab.

4. REVISÃO

O CSTI-DTI é um instrumento que deve ser atualizado sempre que a DTI identificar mudanças no ambiente interno ou externo. O documento deve ser revisto e atualizado para atender às novas necessidades que eventualmente forem surgindo. Quando houver mudanças neste artefato, o mesmo deve ser inserido no item “CONTROLE DE REVISÃO” deste documento.

5. CLIENTES DA DIRETORIA

O CSTI-DTI é um artefato de alinhamento entre os clientes e a DTI. Os clientes podem ser classificados como:

- **Clientes Internos:** são os possíveis clientes da diretoria dentro da Unilab;
 - Reitoria;
 - Gabinete da Reitoria;
 - Vice-Reitoria;
 - Auditoria Interna;
 - Corregedoria;
 - Ouvidoria;
 - Assessoria de Comunicação;
 - Superintendência de Gestão de Pessoas;
 - Pró-Reitorias;
 - Institutos;
 - Diretorias e Coordenações;
 - Conselhos, Comitês e Comissões;
 - Divisão de Infraestrutura, Segurança da Informação e Redes – DISIR/DTI;
 - Divisão de Planejamento e Governança - DPG/DTI;
 - Divisão de Sistemas de Informação – DSI/DTI;
 - Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI;
- **Clientes Externos:** são todos os clientes externos à Unilab e que se utilizam dos serviços da DTI.
 - Sociedade Civil;
 - Ministério da Educação;
 - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

6. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

A Central de Serviços de TI é o ponto principal de contato para os usuário(a)s de TI, com o objetivo de restabelecer os serviços de TI a sua operação normal, mediante itens de hardware, software ou artefatos específicos.

O sistema web denominado Sistema de Solicitação de Serviços (3S) desempenha a função da Central de Serviços de TI, sendo compartilhado entre as divisões da DTI, atuando como o canal principal entre os clientes e a DTI como um todo. Trata-se de um sistema desenvolvido pela DTI, cujo objetivo é o de receber as ocorrências de demandas e, internamente, classificar e enviar para as divisões correspondentes. A abertura de uma ocorrência no sistema 3S é realizada utilizando as mesmas credenciais (login/senha) do sistema SIG (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);

7. TIPOS DE OCORRÊNCIAS 3S

As ocorrências solicitadas através do sistema 3S podem ser classificadas a partir de sua origem técnica, como: Incidentes, Serviços, Tarefas, Reuniões, Dúvidas, Sistemas Web, Relatórios e Outros. Os tipos de solicitações de serviços abertos pelos(a)s usuário(a)s são assim descritos:

- **Incidente:** evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade;
- **Serviço:** evento solicitado pelo(a) usuário(a) para instalação, configuração e/ou manutenção de um determinado serviço de TI. O serviço pode ser aplicado tanto em hardware quanto em software;
- **Tarefa:** evento de atividade distinta, a fim de cumprir determinada função de TI, executada em um curto período de tempo;
- **Reunião:** evento que representa o desejo do usuário(a) em questão de se reunir com a equipe da divisão, para deliberar sobre determinado assunto ou ação a ser tomada;
- **Dúvida:** evento referente à solicitação de um usuário(a) para obter informações de determinado serviço de TI;
- **Sistemas Web:** evento para a solicitação de ações acerca dos sistemas Web desenvolvidos pela divisão da DTI responsável;
- **Relatórios:** evento para a solicitação de geração de relatórios com dados fornecidos pelos bancos de dados das aplicações Web institucionais;
- **Outros:** qualquer ocorrência que não se enquadre nas classificações técnicas supracitadas.

8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

8.1. Tipos de Catálogos

Um catálogo de serviços de TI pode ser dividido em dois catálogos:

- **Catálogo de Negócios:** contém os detalhes dos serviços de TI entregues ao cliente. É considerada a visão do cliente sobre o Catálogo de Serviços;
- **Catálogo Técnico:** contém detalhes, especificamente técnicos, de todos os serviços de TI entregues ao cliente, realizados pela equipe interna de TI, necessários para suportar a provisão do serviço do negócio.

8.2. Formatos de descrição dos serviços

Dispor as informações de forma clara é fundamental para definir processos, os quais são a base da padronização dos serviços. O CSTI-DISIR lista cada serviço mediante campos que informam a descrição, o tipo de atividade, quem deve solicitar, o meio de solicitação e o prazo de atendimento estimado.

- **Descrição:** informação sobre a descrição do serviço;
- **Tipo de atividade:** informação sobre o tipo de atividade relacionada ao serviço;
- **Tipo de catálogo:** informação sobre o tipo de catálogo do serviço;
- **Quem deve solicitar:** informação sobre qual área deve solicitar o serviço;
- **Meio de solicitação:** informação sobre a forma oficial de solicitação do serviço;
- **Restrição(ões):** informação sobre eventual(ais) restrição(ões) para a solicitação do serviço;
- **Prazo de atendimento estimado:** informação sobre o tempo estimado para realizar o atendimento do serviço.

9. GRUPOS DE SERVIÇOS

Os 175 Serviços de TI, técnicos e de negócios, ofertados pela DTI são classificados através de 20 grupos de serviços:

1. Suporte a Acesso ao Domínio Institucional (07 serviços)
2. Suporte a Banco de Dados (11 serviços)
3. Suporte à Contratação de Solução de TI (02 serviços)
4. Suporte a E-mail Institucional (16 serviços)
5. Suporte a Equipamento e Periférico Computacionais (08 serviços)
6. Suporte à Governança de TI (10 serviços)
7. Suporte à Impressão Corporativa (05 serviços)
8. Suporte à Infraestrutura de Data Center (11 serviços)

9. Suporte à Infraestrutura de Rede (17 serviços)
10. Suporte à Internet e Compartilhamento em Rede (13 serviços)
11. Suporte à Permissão de Acesso em Sistemas (04 serviços)
12. Suporte à Segurança da Informação (10 serviços)
13. Suporte a Site e Portal web (03 serviços)
14. Suporte a Software e Recurso Integrado (07 serviços)
15. Suporte à Teleconferência Digital (02 serviços)
16. Suporte ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) (02 serviços)
17. Suporte ao Sistema Pergamum (01 serviço)
18. Suporte ao Usuário(a) de TI (22 serviços)
19. Suporte aos Sistemas de Apoio à Gestão (12 serviços)
20. Suporte aos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) (12 serviços)

10. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

10.1. SUPORTE A ACESSO AO DOMÍNIO INSTITUCIONAL

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte a acesso de contas de usuário(a)s ao domínio institucional. São 07 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.1.1. Alteração cadastral de conta para acesso ao domínio institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração cadastral de conta para acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** próprio(a) usuário(a) da conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.1.2. Cadastro de conta para acesso ao domínio institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o cadastro de conta para acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** preenchimento dos dados constantes no formulário disponível na solicitação 3S;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.1.3. Correção de falha de acesso ao domínio institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** próprio(a) usuário(a) da conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.1.4. Desbloqueio de conta para acesso ao domínio institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o desbloqueio de conta para acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.1.5. Exclusão de conta para acesso ao domínio institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a exclusão de conta para acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** preenchimento dos dados constantes no formulário disponível na solicitação 3S;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.1.6. Redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional (Perfis TAE, Professor ou Terceirizado)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** próprio(a) usuário(a) da conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.1.7. Redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional (Perfil Bolsista)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.2. SUPORTE A BANCO DE DADOS

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte a banco de dados. São 11 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.2.1. Correção de falha no banco de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha em problemas que interfiram na operação e na disponibilidade da base de dados;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.2.2. Correção de informação na base de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de informação cadastrada na base de dados;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DSI/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.2.3. Criação de banco de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a criação de uma nova base de dados;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DSI/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 30 dias.

10.2.4. Criação de scripts

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a criação de scripts para a automação de atividades, integrações e relatórios da base de dados;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 30 dias.

10.2.5. Elaboração de coleta do censo

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a coleta de informações necessárias ao censo anual;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** DRIIA;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessário o repasse das informações dos setores externos à DTI envolvidos no censo;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 90 dias.

10.2.6. Execução de scripts

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a execução de scripts enviados para a base de dados;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.2.7. Inserção de novo campo na base de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inserção de novo campo em entidade de tabela na base de dados;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.2.8. Manutenção de banco de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar manutenção em base de dados;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.2.9. Realização de backup de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar rotina de backup de dados de uma base;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.2.10. Realização de restauração de dados

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a restauração de dados específicos de uma base;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.2.11. Realização de consulta para geração de relatório

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar consulta específica à base de dados para a composição de relatório;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 05 dias.

10.3. SUPORTE À CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à Contratação de Solução de TI institucional. São 02 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.3.1. Elaboração de projeto de Contratação de Bem do PDTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a execução de projeto relacionado à Contratação de Bem de TI previsto no PDTI vigente;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** diretoria da DTI;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** projeto deve constar no PDTI vigente;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.3.2. Elaboração de projeto de Contratação de Serviço do PDTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a execução de projeto relacionado à Contratação de Serviço de TI previsto no PDTI vigente;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** diretoria da DTI;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** projeto deve constar no PDTI vigente;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.4. SUPORTE A E-MAIL INSTITUCIONAL

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte a e-mail institucional. São 16 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.4.1. Alteração cadastral de conta de usuário(a) para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional, para o perfil de Terceirizado;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.2. Alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.3. Alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de TAE ou de Professor(a);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.4. Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o cadastro de conta para uso de e-mail institucional, para o perfil de Terceirizado;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pela gerência do(a) funcionário(a) terceirizado(a) (Preposto);
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** preenchimento dos dados constantes no formulário disponível na solicitação 3S;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.5. Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o cadastro de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pelo Setor administrativo, Projeto de pesquisa ou Comissão;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** preenchimento dos dados constantes no formulário disponível na solicitação 3S;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.6. Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o cadastro de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de TAE ou de Professor(a);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) com vínculo institucional ativo;
- **Meio de solicitação:** formulário eletrônico de Requisição de E-mail Institucional (<http://www.dti.unilab.edu.br/forms/emailServidores/>);
- **Restrição(ões):** preenchimento dos dados constantes no formulário disponível na solicitação 3S;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.7. Criação de lista de e-mails institucionais

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a criação de lista de e-mails institucionais;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pelo setor administrativo ou comissão;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.8. Exclusão de e-mail de lista de e-mails institucionais

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a exclusão de um e-mail de uma lista de e-mails institucionais;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto no caso de lista de e-mail institucional obrigatória;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.9. Inserção de e-mail em lista de e-mails institucionais

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inserção de um e-mail em uma lista de e-mails institucionais;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pela lista de e-mails do setor administrativo ou comissão específico;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** a comprovação para inserção do e-mail na lista de e-mails institucionais deverá ser anexada à ocorrência 3S solicitada;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.10. Liberação para envio de e-mail institucional em massa

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a liberação para envio de e-mail institucional em massa;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** gestores e DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrições;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.4.11. Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a suspensão de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de TAE ou de Professor(a);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pelo setor de Gestão de Pessoas – SGP;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** a comprovação para suspensão da conta de e-mail institucional deverá ser anexada à ocorrência 3S solicitada;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.12. Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a suspensão de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de TAE ou de Professor(a);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** a comprovação para suspensão da conta de e-mail institucional deverá ser anexada à ocorrência 3S solicitada;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.13. Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a suspensão de conta para uso de e-mail institucional, para o perfil de Terceirizado;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pela gerência do(a) funcionário(a) terceirizado(a) (Preposto);
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** a comprovação para suspensão da conta de e-mail institucional deverá ser anexada à ocorrência 3S solicitada;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.14. Redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de TAE ou de Professor(a);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** formulário eletrônico para Recuperação de Senha de E-mail Institucional (<http://www.dti.unilab.edu.br/forms/recuperasenha/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.15. Redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional, para os perfis de Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** formulário eletrônico para Recuperação de Senha de E-mail Institucional (<http://www.dti.unilab.edu.br/forms/recuperasenha/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.4.16. Redefinição de senha de conta de usuário(a) para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional, para o perfil de Terceirizado;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) responsável pela conta;
- **Meio de solicitação:** formulário eletrônico para Recuperação de Senha de E-mail Institucional (<http://www.dti.unilab.edu.br/forms/recuperasenha/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.5. SUPORTE A EQUIPAMENTO E PERIFÉRICO COMPUTACIONAIS

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações para suporte a equipamento e periférico computacionais institucionais. São 08 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.5.1. Elaboração de laudo técnico de equipamento computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a elaboração de laudo técnico em equipamento computacional (como computador desktop, notebook e tablet) institucional, após inspeção visual do objeto e análise técnica do seu respectivo funcionamento;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.5.2. Elaboração de laudo técnico de periférico computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a elaboração de laudo técnico em periférico computacional (como monitor, teclado, mouse, mídia removível, dentre outros periféricos USB) institucional, após inspeção visual do objeto e análise técnica do seu respectivo funcionamento;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.5.3. Falha de funcionamento de equipamento computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inspeção técnica de falha de funcionamento em equipamento computacional (como computador desktop, notebook e tablet) institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.5.4. Falha de funcionamento de periférico computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inspeção técnica de falha de funcionamento em periférico computacional (como monitor, teclado, mouse, mídia removível, dentre outros periféricos USB) institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em periférico computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.5.5. Instalação de equipamento computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação de equipamento computacional (como computador desktop, notebook ou tablet);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.5.6. Instalação de periférico computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação de periférico computacional (como monitor, teclado, mouse, mídias removíveis, dentre outros periféricos USB);
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em periférico computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.5.7. Instalação de equipamento computacional remanejado

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação de equipamento computacional (como computador desktop, notebook ou tablet) remanejado de um local para o outro;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional já remanejado até o local de destino;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.5.8. Manutenção preventiva em equipamento computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar procedimentos de manutenção preventiva em equipamento computacional (como computador desktop, notebook e tablet) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.6. SUPORTE À GOVERNANÇA DE TI

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à Governança de TI institucional. São 10 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.6.1. Acompanhamento do PDTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o monitoramento e a avaliação da implementação das ações, do uso dos recursos e da entrega dos serviços, com ênfase no atendimento das estratégias e objetivos do negócio;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** comitê de TI e diretoria da DTI;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.6.2. Apoio no desenvolvimento do referencial estratégico da DTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar atividade de apoio ao desenvolvimento e à manutenção do referencial estratégico da DTI;
- **Tipo de atividade:** tarefa;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** diretoria da DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 05 dias.

10.6.3. Atendimento de atividade de Governança interna ou externa à DTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o atendimento de nova atividade, processo ou procedimento de Governança de TI, que não esteja planejado no PDTI vigente e que tenha aplicação em setores internos ou externos à DTI;
- **Tipo de atividade:** tarefa/projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestores e diretoria da DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** atividade não deve constar no PDTI vigente;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 05 dias (tarefa)/de 30 a 180 dias (projeto).

10.6.4. Elaboração de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a elaboração e revisão da minuta do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** comitê de TI e Reitoria;
- **Meio de solicitação:** portaria;
- **Restrição(ões):** necessário informar a composição da equipe de elaboração, com as atividades a serem desempenhadas e o prazo;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.6.5. Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a elaboração e revisão da minuta do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** comitê de TI e Reitoria;
- **Meio de solicitação:** portaria;
- **Restrição(ões):** necessário informar a composição da equipe de elaboração, com as atividades a serem desempenhadas e o prazo;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.6.6. Elaboração de proposta de minuta de documento, padrão ou norma de TI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a elaboração de proposta de minuta de documento, padrão ou norma da área de TI;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** comitê de TI, diretoria da DTI e Reitoria;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.6.7. Execução de projeto de Governança do PDTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a execução de projeto de Governança de TI previsto no PDTI vigente;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** diretoria da DTI;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** projeto deve constar no PDTI vigente;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.6.8. Mapeamento de processo da DTI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o mapeamento de processo de trabalho da DTI;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** diretoria de DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 30 a 180 dias.

10.6.9. Melhoria de serviços de TI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a melhoria de serviços de TI através da criação, alteração ou remoção de serviços de TI para o catálogo;
- **Tipo de atividade:** tarefa;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestores da DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** a comprovação para melhoria de serviço de TI deverá ser anexada à ocorrência 3S solicitada;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.6.10. Melhoria de processos de TI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a melhoria de processos de TI internos, incluindo os processos de Governança de TI;
- **Tipo de atividade:** tarefa;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestores da DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** a comprovação para melhoria de processo de TI deverá ser anexada à ocorrência 3S solicitada;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.7. SUPORTE À IMPRESSÃO CORPORATIVA

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à impressão corporativa. São 05 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.7.1. Configuração de equipamento multifuncional de impressão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a configuração padrão de equipamento multifuncional de impressão;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** configuração apenas em equipamentos multifuncionais de impressão institucionais ou contratados;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.7.2. Desinstalação de serviço de impressão e de digitalização

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a desinstalação de serviço de impressão e de digitalização de equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** desinstalação apenas de equipamentos computacionais institucionais;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.7.3. Instalação de equipamento multifuncional de impressão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação física de equipamento multifuncional de impressão;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pelo setor administrativo;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** instalação apenas de equipamentos multifuncionais de impressão institucionais ou contratados;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.7.4. Instalação de serviço de impressão e de digitalização

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação de serviço de impressão e de digitalização em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** instalação apenas em equipamentos computacionais institucionais;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.7.5. Verificação de falha em equipamento multifuncional de impressão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a verificação de falha detectada em equipamento multifuncional de impressão;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** verificação apenas em equipamentos multifuncionais de impressão institucionais ou contratados;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.8. SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à infraestrutura de Data Center. São 11 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.8.1. Alteração de recurso de servidor virtual

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração de recurso de máquina virtual (VM) para aplicação institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.8.2. Armazenamento de dados em equipamento servidor

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o armazenamento de dados em equipamento servidor institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.3. Configuração de equipamento servidor

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a configuração de equipamento servidor institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestor(a) DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.8.4. Correção de falha em equipamento servidor

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha em equipamento servidor institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestor(a) DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.5. Desinstalação de equipamento servidor

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a desinstalação física de equipamento servidor institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestor(a) DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.6. Disponibilização de servidor virtual

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a criação e configuração de máquina virtual (VM) para aplicação institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.7. Hospedagem de site em servidor virtual

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a hospedagem de site em servidor virtual institucional;
- **Tipo de atividade:** Serviço;
- **Tipo de catálogo:** Técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** Abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.8. Implantação de aplicação em servidor virtual

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a implantação de aplicação em servidor virtual institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.9. Instalação de equipamento servidor

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação física de equipamento servidor institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestor(a) DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.8.10. Manutenção preventiva em sistema de rede estabilizada UPS Nobreaks

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar os procedimentos de preparo para manutenção preventiva na rede elétrica estabilizada, provida pelos equipamentos UPS Nobreaks instalados no Data Center;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestor(a) DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessário agendamento prévio para desligamento da rede elétrica correspondente;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.8.11. Manutenção corretiva em sistema de rede estabilizada UPS Nobreaks

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar os procedimentos de preparo para manutenção corretiva na rede elétrica estabilizada provida pelos equipamentos UPS Nobreaks instalados no Data Center;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestor(a) DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessário agendamento prévio para desligamento da rede elétrica correspondente;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.9. SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à infraestrutura de Rede. São 17 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.9.1. Ativação lógica de dispositivo passivo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a ativação lógica de dispositivo passivo (como ponto de rede, cabo de rede, antena, patch panel, rack, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.2. Atualização de firmware de equipamento ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a atualização de firmware de equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.3. Configuração de equipamento ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a configuração de equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.9.4. Correção de falha no serviço DHCP

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha no serviço de DHCP (*Dynamic Host Configuration Protocol*) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.9.5. Correção de falha no serviço DNS

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha no serviço de DNS (*Domain Name System*) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.9.6. Correção de falha no serviço SMTP

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha no serviço de SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.9.7. Correção de falha no sistema de monitoramento

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha em no sistema de monitoramento de equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.9.8. Desativação lógica de dispositivo passivo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a desativação lógica de dispositivo passivo (como ponto de rede, cabo de rede, antenas, patch panel, rack, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.9. Desinstalação de equipamento ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a desinstalação física de equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.10. Gerenciamento de serviço DHCP

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o gerenciamento do serviço de DHCP (*Dynamic Host Configuration Protocol*) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.11. Gerenciamento de serviço DNS

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o gerenciamento do serviço de DNS (*Domain Name System*) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.12. Gerenciamento do sistema de monitoramento de ativos de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o gerenciamento do sistema de monitoramento de ativos de rede institucionais;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.13. Instalação de equipamento ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação física de equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.14. Manutenção corretiva em dispositivo passivo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a manutenção corretiva em dispositivo passivo (como ponto de rede, cabo de rede, antenas, patch panel, rack, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.15. Manutenção corretiva em equipamento ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a manutenção corretiva em equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.9.16. Manutenção preventiva em dispositivo passivo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a manutenção preventiva em dispositivo passivo (como ponto de rede, cabo de rede, antenas, patch panel, rack, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.9.17. Manutenção preventiva em equipamento ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a manutenção preventiva em equipamento ativo (como servidor, switch, roteador, access point, placa de rede, conversor de mídia, dentre outros) de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10. SUPORTE À INTERNET E COMPARTILHAMENTO EM REDE

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à Internet e ao compartilhamento de recursos em rede. São 13 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.10.1. Bloqueio de acesso à site

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o bloqueio de acesso à site;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** gestores e DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado mediante aprovação pela área de Segurança da Informação;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.10.2. Compartilhamento de recurso em rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o compartilhamento de recurso em rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.10.3. Correção de falha de acesso à site

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de acesso à site;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.4. Correção de falha de autenticação à rede virtual privada VPN

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de autenticação à rede virtual privada VPN (*Virtual Private Network*) institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas quanto à VPN institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.5. Correção de falha de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede cabeada)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de conectividade de equipamento computacional institucional à Internet, via rede cabeada;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.6. Correção de falha de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede sem fio)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de conectividade de equipamento computacional institucional à Internet, via rede sem fio;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.7. Correção de falha de conectividade em recurso compartilhado em rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de conectividade em recurso compartilhado em rede institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.8. Disponibilização de endereço IP fixo

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a disponibilização de endereço IP fixo institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** gestores e DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional ou sistema institucionais;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.9. Exclusão de recurso compartilhado em rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a exclusão de recurso compartilhado em rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.10.10. Liberação de acesso à site

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a liberação de acesso à site;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** gestores e DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado mediante aprovação pela área de Segurança da Informação;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.10.11. Liberação de porta ou endereço IP para acesso externo à rede institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a liberação de porta ou endereço IP específico para acesso externo à rede institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado mediante aprovação pela área de Segurança da Informação;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.10.12. Verificação de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede cabeada)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a verificação, em equipamento computacional institucional, de conectividade à Internet, via rede cabeada;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.10.13. Verificação de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede sem fio)

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a verificação, em equipamento computacional institucional, de conectividade à Internet, via rede sem fio;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.11. SUPORTE À PERMISSÃO DE ACESSO EM SISTEMAS

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à permissão de acesso em sistema institucional. São 04 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.11.1. Inclusão de permissão a administrador de permissões em Sistemas de Apoio

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inclusão de gestor(a) de permissão, para um(a) determinado(a) usuário(a), em sistema de apoio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** chefia do setor responsável pelo sistema a ser incluída a permissão de acesso;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.11.2. Inclusão de permissão a administrador de permissões em Sistemas SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inclusão de gestor(a) de permissão, para um(a) determinado(a) usuário(a), em sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** chefia do setor responsável pelo sistema a ser incluída a permissão de acesso;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.11.3. Remoção de permissão a administrador de permissões em Sistemas de Apoio

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a remoção de gestor(a) de permissão, para um(a) determinado(a) usuário(a), em sistema de apoio institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** chefia do setor responsável pelo sistema a ser removida a permissão de acesso;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.11.4. Remoção de permissão a administrador de permissões em Sistemas SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a remoção de gestor(a) de permissão, para um(a) determinado(a) usuário(a), em sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** chefia do setor responsável pelo sistema a ser removida a permissão de acesso;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.12. SUPORTE À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte à Segurança da Informação. São 10 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.12.1. Correção de falha em AD

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha em AD (*Active Directory*) institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.12.2. Correção de falha em Firewall

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha em Firewall institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.12.3. Correção de falha de segurança em ativo de rede

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha de Segurança da Informação em equipamento ativo de rede institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.12.4. Disponibilização de relatório de logs do Firewall

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a disponibilização de relatório de logs do Firewall institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestores e equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.12.5. Execução de antivírus em equipamento computacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a execução de antivírus em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento computacional institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.12.6. Execução de antivírus em equipamento servidor

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a execução de antivírus em equipamento servidor institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento servidor institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.12.7. Gerenciamento de AD

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o gerenciamento de AD (*Active Directory*) institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em servidor institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.12.8. Gerenciamento de Certificado Digital

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o gerenciamento de Certificado Digital institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** gestores e DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado após análise e aprovação pela área de Segurança da Informação institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.12.9. Gerenciamento de Firewall

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o gerenciamento de Firewall institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** equipe técnica da DISIR/DTI;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado apenas em equipamento Firewall institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.12.10. Inserção de captura centralizada de logs do Firewall

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inserção de captura centralizada de logs do Firewall institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem deve solicitar:** gestores e DISIR;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.13. SUPORTE A SITE E PORTAL WEB

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte a site e portal web institucionais. São 03 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.13.1. Alteração de template de layout para Site e Portal web

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração de template de layout de site e portal web institucionais;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo site ou portal web requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço apenas no template do layout para o site ou portal web institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** mediante análise técnica da demanda.

10.13.2. Criação de template de layout para Site e Portal web

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a criação de template de layout para site e portal web institucionais;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo site ou portal web requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço apenas para o template do layout para o site ou portal web institucional;
- **Prazo de atendimento estimado:** mediante análise técnica da demanda.

10.13.3. Disponibilização de portal web Wordpress

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a disponibilização de portal web institucional (setoriais, docência ou projetos de pesquisa), implementado com a tecnologia Wordpress, no sub-domínio institucional, com o repasse das credenciais de acesso e para a administração do site;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** ASSECOM;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** é necessário o envio das informações e orientações previamente aprovadas pela ASSECOM;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 08h.

10.14. SUPORTE A SOFTWARE E RECURSO INTEGRADO

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações para suporte a software e recurso integrado (como drivers, plug-ins, módulos de segurança, certificados digitais, máquina virtuais ou tokens criptográficos) instalados nos equipamentos computacionais institucionais. São 07 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.14.1. Desinstalação de recurso integrado de software

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a desinstalação de recurso integrado de software (como driver, plug-in, módulo de segurança, certificado digital, máquina virtual ou token criptográfico) em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.14.2. Desinstalação de software

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a desinstalação de software em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.14.3. Falha de funcionamento de recurso integrado de software

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a análise e manutenção de recurso integrado de software (como driver, plug-in, módulo de segurança, certificado digital, máquina virtual ou token criptográfico), instalado em equipamento computacional institucional, que apresenta falha de funcionamento;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte apenas a recurso integrado de software instalado em configuração padrão pela DTI;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.14.4. Falha de funcionamento de software

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a análise e manutenção de software, instalado em equipamento computacional institucional, que apresenta falha de funcionamento;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte apenas a software instalado em configuração padrão pela DTI;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.14.5. Instalação de recurso integrado de software

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação de recurso integrado de software (como driver, plug-in, módulo de segurança, certificado digital, máquina virtual ou token criptográfico) em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado em recurso integrado de software livre ou com licença comercial adquirida pela instituição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.14.6. Instalação de software

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a instalação de software em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** serviço realizado em software livre ou com licença comercial adquirida pela instituição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.14.7. Manutenção preventiva de sistema operacional

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar procedimentos de manutenção preventiva no sistema operacional instalado em equipamento computacional institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte apenas a sistema operacional instalado em configuração padrão pela DTI;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.15. SUPORTE À TELECONFERÊNCIA DIGITAL

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações para suporte à teleconferência digital. São 02 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.15.1. Suporte à configuração e conectividade para videoconferência

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar as verificações das configurações e conectividade necessários ao sistema de videoconferência;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pelo agendamento do evento;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** solicitação deve ser realizada com, no mínimo, 01h de antecedência do evento, informando data e hora do mesmo;
- **Prazo de atendimento estimado:** 01h de antecedência do evento.

10.15.2. Suporte à configuração e conectividade para webconferência

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar as verificações das configurações e conectividade necessários ao sistema de webconferência;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** responsável pelo agendamento do evento;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** solicitação deve ser realizada com, no mínimo, 01h de antecedência do evento, informando data e hora do mesmo;
- **Prazo de atendimento estimado:** 01h de antecedência do evento.

10.16. SUPORTE AO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte ao sistema SEI institucional. São 02 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.16.1. Atribuição de permissão a administrador de permissões no sistema SEI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a atribuição de permissão de gestor(a) de permissões no sistema SEI institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo sistema SEI institucional;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 04h.

10.16.2. Criação de perfil no sistema SEI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a criação de perfil no sistema SEI institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo sistema SEI institucional;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 24h.

10.17. SUPORTE AO SISTEMA PERGAMUM

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte ao sistema Pergamum institucional. Apenas 01 Serviço de TI ofertado pela DTI classificado neste grupo:

10.17.1. Integração entre o Sistema Pergamum e o Sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a integração entre o sistema Pergamum e o sistema SIG institucionais;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo sistema Pergamum institucional;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** necessário o sistema Pergamum possuir o serviço;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme previsto no PDTI vigente (em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial).

10.18. SUPORTE AO USUÁRIO(A) DE TI

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte ao usuário(a) de TI, através de tira-dúvidas sobre cada temática específica atendida pela divisão. São NN Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.18.1. Reunião sobre Infraestrutura, Segurança da Informação ou Redes

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar reunião acerca das temáticas Infraestrutura, Segurança da Informação ou Redes, com a divisão relacionada;
- **Tipo de atividade:** reunião;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02 dias.

10.18.2. Reunião sobre Planejamento e Governança de TI

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar reunião acerca das temáticas de Planejamento e Governança de Sistemas da Informação, com a divisão relacionada;
- **Tipo de atividade:** reunião;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02 dias.

10.18.3. Reunião sobre Sistemas da Informação

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar reunião acerca da temática Sistemas da Informação, com a divisão relacionada;
- **Tipo de atividade:** reunião;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02 dias.

10.18.4. Tira-dúvidas sobre suporte a Acesso ao Domínio Institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre acesso ao domínio institucional;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.5. Tira-dúvidas sobre suporte a Banco de Dados

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre banco de dados;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.6. Tira-dúvidas sobre suporte à Contratação de Solução de TI

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre contratação de solução de TI institucional;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.7. Tira-dúvidas sobre suporte a E-mail Institucional

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre e-mail institucional;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.8. Tira-dúvidas sobre suporte a Equipamentos e Periféricos Computacionais

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre equipamentos e periféricos computacionais;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.9. Tira-dúvidas sobre suporte à Governança de TI

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre governança de TI institucional;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.10. Tira-dúvidas sobre suporte à Impressão Corporativa

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre impressão corporativa;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.11. Tira-dúvidas sobre suporte à Infraestrutura de Data Center

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre infraestrutura de Data Center;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.12. Tira-dúvidas sobre suporte à Infraestrutura de Rede

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre infraestrutura de rede;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.13. Tira-dúvidas sobre suporte à Internet e Compartilhamento em Rede

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre Internet e compartilhamento em rede;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.14. Tira-dúvidas sobre suporte à Permissão de Acesso em Sistemas

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre permissão de acesso em sistemas;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.15. Tira-dúvidas sobre suporte à Segurança da Informação

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre segurança da informação;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.16. Tira-dúvidas sobre suporte a Site e Portal web

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre suporte site e portal web;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.17. Tira-dúvidas sobre suporte a Softwares e Recursos Integrados

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre softwares e recursos integrados;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.18. Tira-dúvidas sobre suporte à Teleconferência Digital

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre teleconferência digital;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.19. Tira-dúvidas sobre suporte ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre sistema SEI;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.20. Tira-dúvidas sobre suporte a Sistema de Apoio à Gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre suporte a Sistema de Apoio à Gestão;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.21. Tira-dúvidas sobre suporte a Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

- **Descrição:** serviço utilizado para tirar dúvidas sobre sistema SIG;
- **Tipo de atividade:** dúvida;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem deve solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** suporte de tira-dúvidas apenas sobre serviços de TI da temática específica;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 02h.

10.18.22. Treinamento de usuário(a) a sistema

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar treinamento de usuário(a) em sistema institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo sistema institucional;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 08 dias.

10.19. SUPORTE A SISTEMA DE APOIO À GESTÃO

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte a sistema de apoio à gestão institucional. São 12 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.19.1. Alteração de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo formulário requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.19.2. Alteração de funcionalidades de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração de funcionalidade de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessária a verificação junto ao PDTI vigente, caso se enquadre como projeto, legais, análise dos efeitos transversais;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme previsto no PDTI vigente (em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial).

10.19.3. Alteração de relatório de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração em campos e valores de relatório de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo relatório requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** informação disponível na base de dados, relatório utilizado para informação legal;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 05 dias.

10.19.4. Correção de erro em sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de erro em sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto em casos de falta de acesso ao sistema por indisponibilidade de conectividade à Internet, disponibilidade de servidores e/ou banco de dados;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 10 dias.

10.19.5. Correção de erro ou falhas em sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de erro ou falha em sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto em casos de falta de acesso ao sistema por indisponibilidade de conectividade à Internet disponibilidade de servidores e/ou banco de dados;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 10 dias.

10.19.6. Correção de falha de serviço de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha técnica de serviço de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto em casos de falta de acesso ao sistema por indisponibilidade de conectividade à Internet, disponibilidade de servidores e/ou banco de dados;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 10 dias.

10.19.7. Desenvolvimento de sistemas de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o desenvolvimento de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** necessidade de projeto constar no PDTI vigente aprovado;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme previsto no PDTI vigente (em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial).

10.19.8. Implantação de módulos em sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a implantação de módulo em sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** necessidade de projeto constar no PDTI vigente aprovado;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme previsto no PDTI vigente (em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial).

10.19.9. Inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo formulário requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.19.10. Inclusão de funcionalidades em sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inclusão de funcionalidades em sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessária verificação junto ao PDTI vigente, caso se enquadre como projeto, viabilidade técnica;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme previsto no PDTI vigente (em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial).

10.19.11. Remoção de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a remoção de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo formulário requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.19.12. Remoção de funcionalidades de sistema de apoio à gestão

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a remoção de funcionalidade de sistema de apoio à gestão institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessária verificação junto ao PDTI vigente, legais, análise dos efeitos transversais;
- **Prazo de atendimento estimado:** mediante análise técnica da demanda.

10.20. SUPORTE A SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)

Os serviços de TI classificados neste grupo estão relacionados com as ações de suporte a sistema de informações gerenciais (SIG) institucional. São 12 Serviços de TI ofertados pela DTI classificados neste grupo:

10.20.1. Alteração de campo em formulário de cadastro de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração de campo em formulário de cadastro de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo formulário requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.20.2. Alteração de funcionalidades de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração de funcionalidade de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessária a verificação junto ao PDTI vigente, caso se enquadre como projeto, legais, análise dos efeitos transversais;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme PDTI apêndice Planos e Metas, em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial.

10.20.3. Alteração de relatório de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a alteração em campos e valores de relatório de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo relatório requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** informação disponível na base de dados, relatório utilizado para informação legal;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 05 dias.

10.20.4. Correção de erro em sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de erro em sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto em casos de falta de acesso ao sistema por indisponibilidade de conectividade à Internet, disponibilidade de servidores e/ou banco de dados;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 10 dias.

10.20.5. Correção de erro ou falha em sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de erro ou falha em sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto em casos de falta de acesso ao sistema por indisponibilidade de conectividade à Internet disponibilidade de servidores e/ou banco de dados;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 10 dias.

10.20.6. Correção de falha de serviço de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a correção de falha técnica de serviço de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** incidente;
- **Tipo de catálogo:** técnico;
- **Quem pode solicitar:** usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** exceto em casos de falta de acesso ao sistema por indisponibilidade de conectividade à Internet, disponibilidade de servidores e/ou banco de dados;
- **Prazo de atendimento estimado:** de 05 a 10 dias.

10.20.7. Desenvolvimento de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar o desenvolvimento de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** necessidade de projeto constar no PDTI vigente aprovado;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme PDTI apêndice Planos e Metas, em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial.

10.20.8. Implantação de módulo em sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a implantação de módulo em sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** projeto;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** PDTI vigente;
- **Restrição(ões):** necessidade de projeto constar no PDTI vigente aprovado;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme PDTI apêndice Planos e Metas, em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial.

10.20.9. Inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo formulário requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.20.10. Inclusão de funcionalidade em sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a inclusão de funcionalidade em sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessária verificação junto ao PDTI vigente, caso se enquadre como projeto, viabilidade técnica;
- **Prazo de atendimento estimado:** conforme PDTI apêndice Planos e Metas, em casos omissos o prazo deverá ser estipulado pelo corpo técnico setorial.

10.20.11. Remoção de campo em formulário de cadastro de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a remoção de campo em formulário de cadastro de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** responsável pelo formulário requisitado;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** sem restrição;
- **Prazo de atendimento estimado:** até 03 dias.

10.20.12. Remoção de funcionalidade de sistema SIG

- **Descrição:** serviço utilizado para realizar a remoção de funcionalidade de sistema SIG institucional;
- **Tipo de atividade:** serviço;
- **Tipo de catálogo:** negócio;
- **Quem pode solicitar:** gestor(a) responsável pelo setor requisitante;
- **Meio de solicitação:** abertura de ocorrência através do sistema 3S (<http://dti.unilab.edu.br/servicos/abrir-chamado-ou-servico/>);
- **Restrição(ões):** necessária verificação junto ao PDTI vigente, legais, análise dos efeitos transversais;
- **Prazo de atendimento estimado:** necessária análise técnica para cálculo de prazo.

10. CATÁLOGO DE SERVIÇOS RESUMIDO

Os Serviços de TI ofertados pela DTI estão resumidos no quadro a seguir:

CSTI-DTI (Resumido)

SUPORTE A ACESSO AO DOMÍNIO INSTITUCIONAL

Nome	Tipo de atividade	Quem deve solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Alteração cadastral de conta para acesso ao domínio institucional	serviço	próprio(a) usuário(a) da conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Cadastro de conta para acesso ao domínio institucional	serviço	chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Correção de falha de acesso ao domínio institucional	incidente	próprio(a) usuário(a) da conta	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Desbloqueio de conta para acesso ao domínio institucional	serviço	chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Exclusão de conta para acesso ao domínio institucional	serviço	chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional (Perfis TAE, Professor ou Terceirizado)	serviço	próprio(a) usuário(a) da conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Redefinição da senha de conta para acesso ao domínio institucional (Perfil Bolsista)	serviço	chefia imediata do(a) usuário(a) solicitante	abertura de ocorrência 3S	até 04h

SUPORTE A BANCO DE DADOS

Nome	Tipo de atividade	Quem deve solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Correção de falha no banco de dados	incidente	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Correção de informação na base de dados	serviço	equipe técnica da DSI/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Criação de banco de dados	serviço	equipe técnica da DSI/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 30 dias

Criação de scripts	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 30 dias
Elaboração de coleta do censo	serviço	DRIIA	abertura de ocorrência 3S	até 90 dias
Execução de scripts	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Inserção de novo campo na base de dados	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Manutenção de banco de dados	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Realização de backup de dados	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Realização de restauração de dados	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Realização de consulta para geração de relatório	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 05 dias

SUPORTE À CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Nome	Tipo de atividade	Quem deve solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Elaboração de projeto de Contratação de Bem do PDTI	projeto	diretoria da DTI	PDTI vigente	de 30 a 180 dias
Elaboração de projeto de Contratação de Serviço do PDTI	projeto	diretoria da DTI	PDTI vigente	de 30 a 180 dias

SUPORTE A E-MAIL INSTITUCIONAL

Nome	Tipo de atividade	Quem deve solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Alteração cadastral de conta de usuário(a) para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)	serviço	usuário(a) responsável pela conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	serviço	usuário(a) responsável pela conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h

Alteração cadastral de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	serviço	usuário(a) responsável pela conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)	serviço	resp. pela gerência do(a) funcionário(a) terceirizado(a) (Preposto)	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	serviço	resp. pelo Setor administrativo, Projeto de pesquisa ou Comissão	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Cadastro de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	serviço	usuário(a) com vínculo institucional ativo	formulário eletrônico de requisição	até 04h
Criação de lista de e-mails institucionais	serviço	resp. pelo setor administrativo ou comissão	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Exclusão de e-mail de lista de e-mails institucionais	serviço	usuário(a) responsável pela conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Inserção de e-mail em lista de e-mails institucionais	serviço	resp. pela lista de e-mails do setor administrativo ou comissão específico	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Liberação para envio de e-mail institucional em massa	serviço	gestores e DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	serviço	resp. pelo setor de Gestão de Pessoas – SGP	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	serviço	usuário(a) responsável pela conta	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Suspensão de conta para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)	serviço	resp. pela gerência do(a) funcionário(a) terceirizado(a) (Preposto)	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional (Perfis TAE ou Professor)	serviço	usuário(a) resp. pela conta	formulário eletrônico p/ recuperação de senha	até 04h
Redefinição de senha de conta para uso de e-mail institucional (Perfis Setor Administrativo, Projeto de Pesquisa ou Comissão)	serviço	usuário(a) resp. pela conta	formulário eletrônico p/	até 04h

			recuperação de senha	
			formulário eletrônico p/ recuperação de senha	
Redefinição de senha de conta de usuário(a) para uso de e-mail institucional (Perfil Terceirizado)	serviço	usuário(a) resp. pela conta		até 04h

SUPORTE A EQUIPAMENTO E PERIFÉRICO COMPUTACIONAIS

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Elaboração de laudo técnico de equipamento computacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Elaboração de laudo técnico de periférico computacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Falha de funcionamento de equipamento computacional	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Falha de funcionamento de periférico computacional	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Instalação de equipamento computacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Instalação de periférico computacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Instalação de equipamento computacional remanejado	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Manutenção preventiva em equipamento computacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no 3S	abertura de ocorrência 3S	até 24h

SUPORTE À GOVERNANÇA DE TI

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Acompanhamento do PDTI	projeto	comitê de TI e diretoria da DTI	PDTI vigente	de 30 a 180 dias

Apoio no desenvolvimento do referencial estratégico da DTI	tarefa	diretoria da DTI	abertura de ocorrência 3S	até 05 dias
Atendimento de atividade de Governança interna ou externa à DTI	tarefa/ projeto	gestores e diretoria da DTI	abertura de ocorrência 3S	até 05 dias /de 30 a 180 dias
Elaboração de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI	projeto	comitê de TI e Reitoria	portaria	de 30 a 180 dias
Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI	projeto	comitê de TI e Reitoria	portaria	de 30 a 180 dias
Elaboração de proposta de minuta de documento, padrão ou norma de TI	projeto	comitê de TI, diretoria da DTI e Reitoria	abertura de ocorrência 3S	de 30 a 180 dias
Execução de projeto de Governança do PDTI	projeto	diretoria da DTI	PDTI vigente	de 30 a 180 dias
Mapeamento de processo da DTI	projeto	diretoria da DTI	abertura de ocorrência 3S	de 30 a 180 dias
Melhoria de serviços de TI	tarefa	gestores da DTI	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Melhoria de processos de TI	tarefa	gestores da DTI	abertura de ocorrência 3S	até 24h

SUPORTE À IMPRESSÃO CORPORATIVA

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Configuração de equipamento multifuncional de impressão	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Desinstalação de serviço de impressão e de digitalização	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Instalação de equipamento multifuncional de impressão	serviço	responsável pelo setor administrativo	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Instalação de serviço de impressão e de digitalização	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Verificação de falha em equipamento multifuncional de impressão	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h

SUPOORTE À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Alteração de recurso de servidor virtual	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Armazenamento de dados em equipamento servidor	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Configuração de equipamento servidor	serviço	gestor(a) DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Correção de falha em equipamento servidor	incidente	gestor(a) DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Desinstalação de equipamento servidor	serviço	gestor(a) DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Disponibilização de servidor virtual	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Hospedagem de site em servidor virtual	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Implantação de aplicação em servidor virtual	serviço	equipes técnicas da DSI/DTI e da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Instalação de equipamento servidor	serviço	gestor(a) DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h
Manutenção preventiva em sistema de rede estabilizada UPS Nobreaks	serviço	gestor(a) DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Manutenção corretiva em sistema de rede estabilizada UPS Nobreaks	incidente	gestor(a) DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 08h

SUPOORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Ativação lógica de dispositivo passivo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h

Atualização de firmware de equipamento ativo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Configuração de equipamento ativo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha no serviço DHCP	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha no serviço DNS	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha no serviço SMTP	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha no sistema de monitoramento	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Desativação lógica de dispositivo passivo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Desinstalação de equipamento ativo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Gerenciamento de serviço DHCP	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Gerenciamento de serviço DNS	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Gerenciamento do sistema de monitoramento de ativos de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Instalação de equipamento ativo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Manutenção corretiva em dispositivo passivo de rede	incidente	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Manutenção corretiva em equipamento ativo de rede	incidente	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Manutenção preventiva em dispositivo passivo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Manutenção preventiva em equipamento ativo de rede	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h

SUPORTE À INTERNET E COMPARTILHAMENTO EM REDE

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Bloqueio de acesso à site	serviço	gestores e DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Compartilhamento de recurso em rede	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Correção de falha de acesso à site	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha de autenticação à rede virtual privada VPN	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede cabeada)	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede sem fio)	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha de conectividade em recurso compartilhado em rede	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Disponibilização de endereço IP fixo	serviço	gestores e DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Exclusão de recurso compartilhado em rede	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Liberação de acesso à site	serviço	gestores e DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Liberação de porta ou endereço IP para acesso externo à rede institucional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Verificação de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede cabeada)	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Verificação de conectividade de equipamento computacional à Internet (rede sem fio)	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h

SUPORTE À PERMISSÃO DE ACESSO EM SISTEMAS

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Inclusão de permissão a administrador de permissões em Sistemas de Apoio	serviço	chefia do setor responsável pelo sistema a ser incluída a permissão de acesso	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Inclusão de permissão a administrador de permissões em Sistemas SIG	serviço	chefia do setor responsável pelo sistema a ser incluída a permissão de acesso	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Remoção de permissão a administrador de permissões em Sistemas de Apoio	serviço	chefia do setor responsável pelo sistema a ser removida a permissão de acesso	abertura de ocorrência 3S	até 24h
Remoção de permissão a administrador de permissões em Sistemas SIG	serviço	chefia do setor responsável pelo sistema a ser removida a permissão de acesso	abertura de ocorrência 3S	até 24h

SUPORTE À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Correção de falha em AD	incidente	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha em Firewall	incidente	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Correção de falha de segurança em ativo de rede	incidente	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Disponibilização de relatório de logs do Firewall	serviço	gestores e equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Execução de antivírus em equipamento computacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Execução de antivírus em equipamento servidor	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Gerenciamento de AD	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h

Gerenciamento de Certificado Digital	serviço	gestores e equipe técnica da DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Gerenciamento de Firewall	serviço	equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Inserção de captura centralizada de logs do Firewall	serviço	gestores e equipe técnica da DISIR/DTI	abertura de ocorrência 3S	até 04h

SUPORTE A SITE E PORTAL WEB

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Alteração de template de layout para Site e Portal web	serviço	responsável pelo site ou portal web requisitado	abertura de ocorrência 3S	mediante análise técnica da demanda
Criação de template de layout para Site e Portal web	serviço	responsável pelo site ou portal web requisitado	abertura de ocorrência 3S	mediante análise técnica da demanda
Disponibilização de portal web Wordpress	serviço	ASSECOM	abertura de ocorrência 3S	Mediante análise técnica da demanda

SUPORTE A SOFTWARE E RECURSO INTEGRADO

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Desinstalação de recurso integrado de software	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Desinstalação de software	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Falha de funcionamento de recurso integrado de software	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Falha de funcionamento de software	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Instalação de recurso integrado de software	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h

Instalação de software	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Manutenção preventiva de sistema operacional	serviço	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 24h

SUPORTE À TELECONFERÊNCIA DIGITAL

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Suporte à configuração e conectividade para videoconferência	serviço	responsável pelo agendamento do evento	abertura de ocorrência 3S	01h de antecedência do evento
Suporte à configuração e conectividade para webconferência	serviço	responsável pelo agendamento do evento	abertura de ocorrência 3S	01h de antecedência do evento

SUPORTE AO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Atribuição de permissão a administrador de permissões no sistema SEI	serviço	responsável pelo sistema SEI institucional	abertura de ocorrência 3S	até 04h
Criação de perfil no sistema SEI	serviço	responsável pelo sistema SEI institucional	abertura de ocorrência 3S	até 24h

SUPORTE AO SISTEMA PERGAMUM

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Integração entre o Sistema Pergamum e o Sistema SIG	projeto	responsável pelo sistema Pergamum institucional	PDTI vigente	conforme previsto no PDTI vigente

SUPORTE AO USUÁRIO(A) DE TI

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
------	-------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Reunião sobre Infraestrutura, Segurança da Informação ou Redes	reunião	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02 dias
Reunião sobre Planejamento e Governança de TI	reunião	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02 dias
Reunião sobre Sistemas da Informação	reunião	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02 dias
Tira-dúvidas sobre suporte a Acesso ao Domínio Institucional	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte a Banco de Dados	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Contratação de Solução de TI	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte a E-mail Institucional	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte a Equipamentos e Periféricos Computacionais	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Governança de TI	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Impressão Corporativa	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Infraestrutura de Data Center	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Infraestrutura de Rede	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Internet e Compartilhamento em Rede	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Permissão de Acesso em Sistemas	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Segurança da Informação	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte a Site e Portal web	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h

Tira-dúvidas sobre suporte a Softwares e Recursos Integrados	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte à Teleconferência Digital	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte a Sistema de Apoio à Gestão	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Tira-dúvidas sobre suporte a Sistema de Informações Gerenciais (SIG)	dúvida	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	até 02h
Treinamento de usuário(a) a sistema	serviço	responsável pelo sistema institucional	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 08 dias

SUPORTE A SISTEMA DE APOIO À GESTÃO

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Alteração de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão	serviço	responsável pelo formulário requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Alteração de funcionalidades de sistema de apoio à gestão	serviço	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	abertura de ocorrência 3S	conforme previsto no PDTI vigente
Alteração de relatório de sistema de apoio à gestão	serviço	responsável pelo relatório requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 05 dias
Correção de falha de serviço de sistema de apoio à gestão	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 10 dias
Correção de erro em sistema de apoio à gestão	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 10 dias
Correção de erro ou falha em sistema de apoio à gestão	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 10 dias
Desenvolvimento de sistemas de apoio à gestão	projeto	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	PDTI vigente	conforme previsto no PDTI vigente

Implantação de módulos em sistema de apoio à gestão	projeto	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	PDTI vigente	conforme previsto no PDTI vigente
Inclusão de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão	serviço	responsável pelo formulário requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Inclusão de funcionalidades em sistema de apoio à gestão	serviço	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	abertura de ocorrência 3S	conforme previsto no PDTI vigente
Remoção de campo em formulário de cadastro de sistema de apoio à gestão	serviço	responsável pelo formulário requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Remoção de funcionalidades de sistema de apoio à gestão	serviço	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	abertura de ocorrência 3S	mediante análise técnica da demanda

SUPORTE A SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)

Nome	Tipo de atividade	Quem pode solicitar	Meio de solicitação	Prazo de atendimento
Alteração de campo em formulário de cadastro do sistema SIG	serviço	responsável pelo formulário requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Alteração de funcionalidade do sistema SIG	serviço	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	abertura de ocorrência 3S	conforme previsto no PDTI vigente
Alteração de relatório do sistema SIG	serviço	responsável pelo relatório requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 05 dias
Correção de erro em sistema SIG	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 10 dias
Correção de erro ou falha em sistema SIG	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 10 dias
Correção de falha de serviço do sistema SIG	incidente	usuário(a) cadastrado(a) no sistema 3S	abertura de ocorrência 3S	de 05 a 10 dias
Desenvolvimento de sistema SIG	projeto	gestor(a) responsável pelo setor requisitante	PDTI vigente	conforme previsto no PDTI vigente

Implantação de módulo no sistema SIG	projeto	gestor(a)responsável pelo setor requisitante	PDTI vigente	conforme previsto no PDTI vigente
Inclusão de campo em formulário de cadastro do sistema SIG	serviço	responsável pelo formulário requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Inclusão de funcionalidade no sistema SIG	serviço	gestor(a)responsável pelo setor requisitante	abertura de ocorrência 3S	conforme previsto no PDTI vigente
Remoção de campo em formulário de cadastro do sistema SIG	serviço	responsável pelo formulário requisitado	abertura de ocorrência 3S	até 03 dias
Remoção de funcionalidade do sistema SIG	serviço	gestor(a)responsável pelo setor requisitante	abertura de ocorrência 3S	mediante análise técnica da demanda

11. APROVAÇÃO

Elaboração

_____, ____ de _____ de _____

Elaborado por: **XXXXX XXXX XXXX**
Matrícula: **XXXXXX**

Revisão

_____, ____ de _____ de _____

Revisado por: **XXXX XXXX XXXX**
Matrícula: **XXXXXX**

Aprovação

_____, ____ de _____ de _____

Aprocado por: **XXXX XXXX XXXX**
Matrícula: **XXXXXX**