



Portos
Rio Autoridade
Portuária

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CSTIC**
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2025



1. INTRODUÇÃO

O presente documento visa apresentar o Catálogo de Serviços de TIC (CSTIC) da PortosRio, fornecendo uma perspectiva clara e estruturada os principais serviços prestados pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicações (SUPTIN) à PortosRio.

A organização dos serviços está alinhada às melhores práticas de gestão de TIC, incluindo o modelo ITIL, e considera a criticidade dos chamados, níveis de atendimento e Acordos de Níveis de Serviço (ANS). Dessa forma, o catálogo permite maior transparência na gestão dos serviços prestados, assegurando previsibilidade na execução das atividades e facilitando a comunicação entre usuários e a equipe técnica.

Além de servir como um guia para os usuários, o catálogo é um instrumento fundamental para o acompanhamento e a melhoria contínua da governança de TIC na PortosRio, sendo atualizado periodicamente em comum acordo com a empresa contratada, de modo a refletir as necessidades institucionais e a evolução tecnológica.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Definir e documentar os serviços de TIC prestados, categorizando-os conforme sua natureza, criticidade e nível de atendimento.
- 2.2. Garantir a eficiência na prestação dos serviços, assegurando que incidentes, requisições e demais demandas sejam tratadas conforme critérios previamente estabelecidos. Proporcionar previsibilidade e eficiência no atendimento às demandas, otimizando o tempo de resposta e resolução de chamados.



2.3. Facilitar a comunicação entre os usuários e a equipe técnica, oferecendo um ponto único de contato para o encaminhamento e acompanhamento de solicitações.

2.4. Apoiar a governança de TIC na PortosRio, permitindo a evolução contínua dos serviços e a adoção de boas práticas para melhoria do ambiente tecnológico.

3. ABRANGÊNCIA

3.1. O Catálogo de Serviços de TIC (CSTIC) abrange os serviços de TIC ofertados pela SUPTIN a todas as áreas da PortosRio, bem como aos seus clientes externos, parceiros e à sociedade.

4. TERMOS E ABREVIações

As siglas, abreviações e termos técnicos usados neste documento são apresentados na tabela a seguir:

- 4.1. BACKUP: Cópia de segurança de sistemas e informações.
- 4.2. BANCO DE DADOS: Conjunto de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico.
- 4.3. CERTIFICADO DIGITAL: Documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, servindo como uma identidade virtual que confere validade jurídica e aspectos de segurança digital em transações digitais.
- 4.4. CGTIC: Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação
- 4.5. DOMÍNIO: Nome que identifica uma organização na internet. O domínio da CDRJ é portosrio.
- 4.6. FIREWALL: Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.
- 4.7. HARDWARE: Equipamento ou dispositivo de informática.

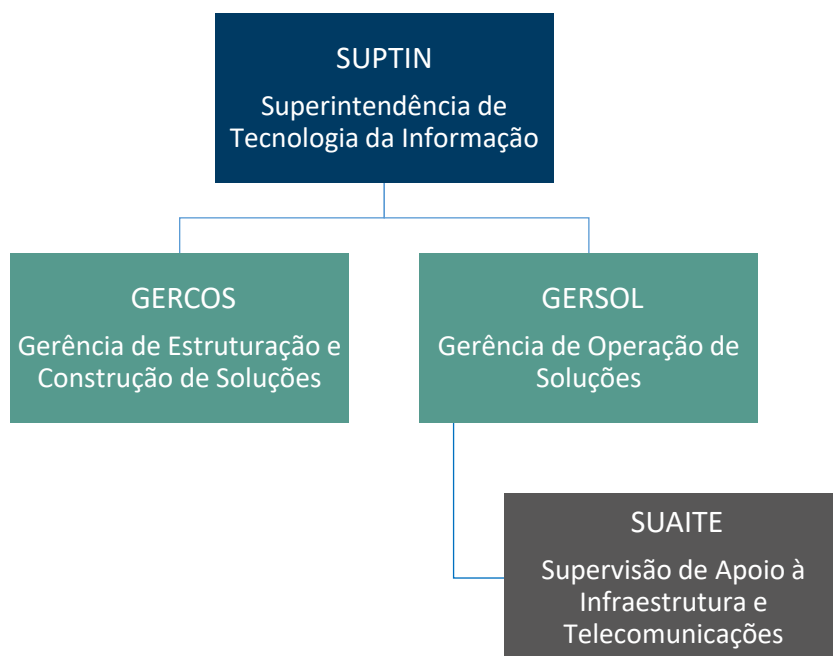


- 4.8. ITIL: Abordagem padronizada para o Gerenciamento de Serviços de TIC.
- 4.9. LUN: Logical Unit Number. É uma referência lógica a uma parte de um subsistema de armazenamento.
- 4.10. N1: Primeiro nível de suporte aos serviços de TIC.
- 4.11. N2: Segundo nível de suporte aos serviços de TIC.
- 4.12. N3: Terceiro nível de suporte aos serviços de TIC.
- 4.13. Pasta ou Diretório: Estrutura lógica utilizada para organizar arquivos em um computador.
- 4.14. PDTIC: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 4.15. PERIFÉRICOS: Dispositivos ou placas de expansão que enviam ou recebem informações do computador. Na informática, o termo "periférico" aplica-se a qualquer equipamento ou acessório que seja ligado à CPU, ou, em um sentido mais amplo, ao computador.
- 4.16. PLUG-IN: Programa de computador usado para adicionar funções a outras aplicações maiores, provendo alguma funcionalidade.
- 4.17. RESTAURAÇÃO: Processo de recuperação de arquivos, aplicações e/ou servidores, realizado a partir de dados que foram copiados previamente.
- 4.18. ROTEADOR: Dispositivo que encaminha pacotes de dados entre redes de computadores, criando um conjunto de redes de sobreposição. Um roteador é conectado a duas ou mais linhas de dados de redes diferentes.
- 4.19. SERVIDOR: Software ou computador, com sistema de computação centralizada que fornece serviços a uma rede de computadores.
- 4.20. SGBD: Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados - do inglês Data Base Management System - é o conjunto de softwares responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados.
- 4.21. STORAGE: Hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores para armazenar os dados com segurança.

- 4.22. SWITCH: Equipamento que possibilita a conexão de computadores em redes, ou seja, realiza a interconexão entre várias máquinas.
- 4.23. TEMPO DE ATENDIMENTO: Intervalo de tempo previsto para atendimento, desde a abertura do chamado (ou identificação do problema) à solução.
- 4.24. TONER: Componente integrante dos equipamentos de impressão (impressoras) responsável pela pigmentação do papel.

5. APRESENTAÇÃO

- 5.1. O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) é um instrumento estruturado para consolidar, em um único documento, todos os serviços oferecidos pela SUPTIN à PortosRio. Ele visa garantir a organização, transparência e eficiência na prestação dos serviços de TIC, facilitando o acesso às informações e assegurando a padronização dos atendimentos.
- 5.2. A Superintendência de Tecnologia da Informação (SUPTIN), subordinada à Diretoria Administrativo-Financeira (DIRAFI), é a unidade responsável pela gestão, implementação e manutenção das soluções tecnológicas na PortosRio. Suas atribuições incluem a governança de TIC, a avaliação de necessidades institucionais e a definição de soluções tecnológicas em conjunto com as demais áreas da Companhia.
- 5.3. A SUPTIN conta com uma estrutura organizacional composta por duas gerências e uma supervisão, além da superintendência, conforme representado no organograma a seguir.com duas gerências e uma supervisão, além da superintendência em si.



- 5.4. Para a construção deste Catálogo de Serviços, foi realizado um levantamento abrangente de todas as atividades desempenhadas pelas unidades que compõem a SUPTIN, incluindo a GERSOL, GERCOS e SUAITE.
- 5.5. Além do mapeamento interno, foram consideradas referências externas, por meio de benchmarking com catálogos de serviços de TI de outros órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), bem como fundamentos baseados em boas práticas de governança de TIC. Entre essas boas práticas, destaca-se a ITIL (Information Technology Infrastructure Library), um conjunto de diretrizes voltadas à infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação

6. GESTÃO DOS SERVIÇOS E NÍVEIS DE ATENDIMENTO

- 6.1. Para garantir um controle eficiente e a rastreabilidade das demandas, todos os serviços descritos neste Catálogo de Serviços de TIC somente poderão ser executados mediante a abertura de um chamado técnico, por meio da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC. Para acessá-la, [clique aqui](#).
- 6.2. O chamado deverá conter a descrição detalhada da solicitação, permitindo um melhor acompanhamento e gerenciamento dos serviços prestados.
- 6.3. O Suporte Técnico na CDRJ é estruturado em três níveis de atendimento, cada um com papéis e responsabilidades específicas, conforme descrito a seguir:
- 6.3.1. 1º Nível (N1) – Atendimento Inicial: O N1 representa o primeiro ponto de contato entre o usuário e o suporte técnico, sendo realizado de forma remota, por meio de telefone, chat ou sistema de chamados. Esse nível é responsável pelo registro, triagem, categorização e escalonamento de chamados para os níveis superiores, quando necessário. Além disso, o N1 executa a resolução de problemas de baixa complexidade, responde a dúvidas dos usuários e presta orientações sobre o uso dos serviços e sistemas institucionais.
- 6.3.2. 2º Nível (N2) – Atendimento Técnico Especializado: O N2 realiza o atendimento técnico das solicitações encaminhadas pelo N1, envolvendo incidentes de maior complexidade que exigem intervenção técnica especializada. Os atendimentos podem ocorrer remotamente ou presencialmente, abrangendo suporte a hardware, software, redes e infraestrutura de TIC. Sempre que necessário, as demandas que não puderem ser solucionadas neste nível são escalonadas para o N3.

6.3.3. 3º Nível (N3) – Operação da infraestrutura de TIC: O N3 é composto por especialistas responsáveis pelo atendimento de chamados que não puderam ser resolvidos pelo N1 ou N2, exigindo conhecimento técnico avançado ou suporte especializado. Esse nível abrange a atuação de profissionais internos com expertise em áreas estratégicas, bem como fornecedores externos que prestam suporte técnico sob contratos de manutenção e garantia. O N3 realiza o gerenciamento avançado da infraestrutura de TIC, suporte a sistemas críticos, segurança da informação e gestão de redes complexas.

7. TIPOS DE ATENDIMENTO

7.1. Os atendimentos no suporte técnico são classificados em duas categorias principais, conforme a natureza da demanda e a necessidade do usuário:

7.1.1. **Requisição de Serviço:** Solicitação formal de um usuário para obtenção de um serviço de TIC, sem caracterizar falha ou erro. As requisições podem incluir, entre outros:

- Criação, alteração ou remoção de acessos a sistemas e redes;
- Instalação e configuração de softwares e equipamentos;
- Movimentação de equipamentos de TIC;
- Apoio técnico para eventos e reuniões;
- Solicitação de informações, treinamentos e orientações sobre o uso de ferramentas institucionais.

7.1.2. **Incidente:** Qualquer interrupção ou degradação inesperada na qualidade de um serviço de TIC, que impacte total ou parcialmente as operações do usuário ou da organização. Os incidentes são classificados por severidade e podem envolver:

- Falha em sistemas corporativos ou indisponibilidade de aplicações;

- Problemas de conectividade ou falha na rede;
- Erros em equipamentos de informática (computadores, impressoras, servidores etc.);
- Falhas de segurança da informação, como acessos indevidos ou ameaças cibernéticas;
- Problemas em serviços de telefonia, e-mail ou videoconferência.

7.1.3. A categorização correta do atendimento garante a priorização adequada das demandas e a definição de prazos para resposta e solução, conforme os Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos.

8. PRAZOS DE ATENDIMENTO

8.1. Os prazos de atendimento das demandas de suporte técnico são estabelecidos com base no grau de severidade do incidente ou requisição, garantindo que as ocorrências sejam tratadas de forma proporcional ao impacto causado nos serviços e operações da CDRJ. A definição da severidade segue os seguintes critérios:

- 8.1.1. Severidade Crítica (S1): Incidentes que causam interrupção total de serviços essenciais, impactando um grande número de usuários ou operações estratégicas. Exigem atendimento imediato e prazo reduzido para solução.
- 8.1.2. Severidade Alta (S2): Falhas que comprometem a execução de atividades essenciais, mas sem paralisação total. O atendimento deve ocorrer de forma prioritária para minimizar impactos.
- 8.1.3. Severidade Média (S3): Problemas que afetam usuários individuais ou serviços de apoio, sem comprometimento crítico das operações. A resolução segue prazos compatíveis com o impacto moderado da falha.

8.1.4. Severidade Baixa (S4): Demandas operacionais, ajustes, dúvidas e solicitações de configuração sem impacto direto nas operações. O atendimento ocorre conforme planejamento, dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

9. REVISÃO

- 9.1. A revisão ordinária do Catálogo de Serviços de TIC (CSTIC) será realizada anualmente, no primeiro trimestre de cada ano, sob a responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação (SUPTIN). Esse processo visa garantir que os serviços descritos permaneçam alinhados às necessidades da CDRJ, às boas práticas de gestão de TIC e às evoluções tecnológicas.
- 9.2. Adicionalmente, revisões extraordinárias poderão ser conduzidas a qualquer momento, sempre que houver fatos supervenientes que justifiquem ajustes no catálogo, tais como mudanças organizacionais, implementação de novas tecnologias, atualização de normativos internos ou alterações na estratégia de TIC da instituição.
- 9.3. Toda revisão deverá ser formalmente documentada, garantindo a rastreabilidade das alterações e assegurando que as áreas impactadas estejam alinhadas com as atualizações implementadas.

10. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 10.1. A tabela a seguir apresenta a relação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) oferecidos pela SUPTIN, organizados conforme a sua natureza e nível de atendimento.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
AUTOMAÇÃO	Tratar incidente em soluções de automação	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Outros incidentes que afetam automação	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Corrigir scripts de automação	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Configurar, alterar, melhorar soluções de automação	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Outras configurações/atividades que afetam automação	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
AUTOMAÇÃO	Configurar, alterar, melhorar soluções de Orquestração de containers	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
BACKUP	Outros incidentes que afetam o BACKUP	Incidente	Alta	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Problemas com rotina de backup	Incidente	Crítica	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Manutenção de Sistema de backup	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Problemas com Sistema de backup	Incidente	Crítica	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
BACKUP	Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Crítica	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Excluir scripts de backup	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Implantar rotina de backup	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Alterar rotina de backup	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Executar rotina de teste de restore	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Executar backup	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Remover rotina de backup	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Backup de máquinas virtuais	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Restore de Máquinas virtuais	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Criar/ajustar scripts de backup	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Recuperar dados	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Outras atividades/configurações que afetam o BACKUP	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Acompanhar fornecedores	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Emitir relatório técnico	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingencia/Alta Disponibilidade	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
BACKUP	Orientar usuário na realização de backup	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
BACKUP	Orientar usuário na recuperação dos dados a partir do Backup	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
BACKUP	Orientar sobre as políticas para realizar backup de dados	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
BANCO DE DADOS	Corrigir falhas nos ambientes de banco de Dados	Incidente	Crítica	N3	Sustentação de Banco de Dados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
BANCO DE DADOS	Instalar e configurar ferramentas de Banco de Dados	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Ajustes de login para acesso de instâncias e bancos de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Análise de problema de acesso aos bancos de dados por parte dos usuários	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Avaliar desempenho no acesso aos bancos de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar/Conceder login para acesso de instâncias e bancos de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Ajustar permissão de acesso a banco de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Desativar login de acesso de instâncias e bancos de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar instancia/banco de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar Function	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar índices	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar outros itens estruturantes de BD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar Procedures	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar Tabelas	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar Triggers	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar Views	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar schema	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Eliminar SGBD ou Instância	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Importar/Exportar dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
BANCO DE DADOS	manutenção de Gerenciador de banco de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover base de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover Function	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover índices	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover outros itens estruturantes de BD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover Procedures	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover Tabelas	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover Triggers	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Remover Views	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Renomear schema	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Replicação de banco de dados (Migração de dados e estrutura)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar/Ajustar scripts SQL	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Executar script SQL	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Migrar dados entre SGBDs	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar backup de banco de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Realizar restore do banco de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Configurar servidor de banco de dados (SGBD)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Excluir Backup da base de dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Outras atividades relacionadas a instâncias	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Acompanhar fornecedores	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Realizar otimização (tunning) de banco de dados	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Banco de Dados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
BANCO DE DADOS	Migração de bancos de dados e/ou dados entre tabelas de mesma e/ou outras instâncias	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Criar ambientes de banco de dados (SGBD)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Emitir relatório técnico	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Atualizar versão de Banco de Dados	Requisição	Média	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Banco de Dados
BANCO DE DADOS	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Banco de Dados
CERTIFICADO DIGITAL	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CERTIFICADO DIGITAL	Recuperar senha	Incidente	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CERTIFICADO DIGITAL	Instalar, atualizar	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CERTIFICADO DIGITAL	Verificar problema	Incidente	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CERTIFICADO DIGITAL	Desinstalar certificado digital	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Configurar rede Wifi em notebook	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Habilitar ponto de rede	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Verificar problema de ponto de rede	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Verificar problemas de autenticação à rede VPN	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Desabilitar ponto de rede	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CONECTIVIDADE	Cancelar acesso à VPN	Requisição	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
CONECTIVIDADE	Sem acesso à internet	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
CONNECTIVIDADE	Internet lenta	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	soluções de Problemas de Rede (troubleshooting)	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Reservar/remover IP	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar VLAN	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Monitorar velocidade de link LAN e WAN	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar Trunk	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Liberar acesso à VPN	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Acionar e acompanhar suporte e garantia	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Outros incidentes que afetam a conectividade	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar roteamento	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Desativar link com a internet	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Desativar link WAN	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Desativar roteador	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Desinstalar Switch do ambiente	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Eliminar AccessPoint/Estrutura de WIFI	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Implantar novo AccessPoint/Estrutura de WIFI	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Falha de equipamento switch/roteador	Incidente	Crítica	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Implantar novo Switch no ambiente	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	manutenção de Ativos ou Passivos de rede e WiFi	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	manutenção de Links com a Internet	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	manutenção de Links WAN (privativos)	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
CONNECTIVIDADE	manutenção de Roteadores	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Verificar Controladora WIFI	Incidente	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Criar VLAN	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Excluir VLAN	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar redirecionamento no balanceador	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Publica site no balanceador	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Verificar problema no balanceador	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Adicionar/Alterar/Excluir Configuração de balanceamento	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Adicionar/Excluir servidor do grupo de VIP	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar empilhamento	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Outras atividades/configurações que afetam a CONNECTIVIDADE	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Acompanhar fornecedores	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar link com a internet	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Movimentar equipamento de rede - físico/mudar de rack	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Publicar/Remover página de manutenção no balanceador	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar Certificado Digital no Balanceador	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Configurar link WAN	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Implantar roteadores	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Emitir relatório técnico	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
CONNECTIVIDADE	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
CONNECTIVIDADE	Instalar e testar ponto de rede	Requisição	Média	N2	Gestão de Infraestrutura de Rede
CONNECTIVIDADE	Remover ponto de rede	Requisição	Baixa	N2	Gestão de Infraestrutura de Rede
CONNECTIVIDADE	Lançar ou remanejar cabo cat6 para instalação de ponto de rede	Requisição	Média	N2	Gestão de Infraestrutura de Rede
CONNECTIVIDADE	Realizar testes de conectividade em ponto de rede	Requisição	Média	N2	Gestão de Infraestrutura de Rede
CONNECTIVIDADE	Diagnosticar problemas em cabeamento estruturado	Incidente	Alta	N2	Gestão de Infraestrutura de Rede
CONNECTIVIDADE	Reorganizar e reordenar cabeamento estruturado	Requisição	Média	N2	Gestão de Infraestrutura de Rede
CORREIO ELETRÔNICO	Configurar Resposta Automática Outlook	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Configurar Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Desativar caixa de usuário	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Adicionar membros em caixa compartilhada	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Adicionar membros em lista de distribuição	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Configurar pasta particular (PST) no Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Editar caixa compartilhada	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Editar caixa de usuário	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Editar lista de distribuição	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Liberar permissão de envio para grupo dinâmico	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Reativar caixa de usuário	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
CORREIO ELETRÔNICO	Remover membros de caixa compartilhada	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio organizacional	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Excluir lista de distribuição	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Criar caixa de usuário	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Criar lista de distribuição	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Falha no bloqueio de mensagens maliciosas, Vírus (SPAM)	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Recuperar / Localizar pastas no Outlook	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Redirecionamento E-mail	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Solucionar problema de conectividade ao e-mail	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Solucionar problema de envio ou recebimento de e-mail	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Criar caixa compartilhada	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Verificar problemas com calendário do e-mail	Incidente	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
CORREIO ELETRÔNICO	Criar, configurar, modificar e desativar contas de e-mail institucionais	Requisição	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Criar, configurar e gerenciar listas de distribuição, caixas compartilhadas e grupos de segurança no ambiente de mensageria.	Requisição	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Configurar acessos e permissões para caixas de e-mail compartilhadas, encaminhamentos automáticos e regras personalizadas conforme as necessidades institucionais	Requisição	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Acompanhar a performance do Microsoft Exchange Online, identificando e corrigindo problemas relacionados à entrega e recebimento de mensagens.	Incidente	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
CORREIO ELETRÔNICO	Diagnosticar falhas no envio e recebimento de mensagens, garantindo a continuidade da comunicação institucional.	Incidente	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Configurar e gerenciar regras de retenção e arquivamento de e-mails, conforme os normativos internos e requisitos legais.	Requisição	Baixa	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Implementar e manter políticas de proteção contra phishing, spam e malware, garantindo a segurança das comunicações institucionais.	Requisição	Baixa	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Auxiliar na configuração e gerenciamento da autenticação multifator para acesso seguro ao ambiente de e-mail.	Incidente	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Interagir com o suporte da Microsoft em casos de falhas críticas ou indisponibilidades, garantindo a rápida solução de problemas.	Incidente	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Migrar caixa de usuário	Requisição	Média	N3	Serviço de Administração de Webmail e Mensageria
CORREIO ELETRÔNICO	Revogar permissões de acesso para caixa de correio PortosRio	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DATACENTER	Tratar incidente em Data Center, CPD ou Sala técnica	Incidente	Crítica	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Configurar, Alterar, atualizar, remover Service Profile (Chassi de Blade)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Outras configurações/atividades que afetam DATACENTER e Salas Técnicas	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
DATACENTER	Provisionar Servidor em Lâmina	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Provisionar Servidor em Rack	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Instalar e remover equipamento do rack	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Criar Novo Perfil ou Template de Service Profile (Chassi de Blade)	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Atualizar firmware de equipamento (Servidor Físico, Chassi Blade, Rack Server, etc)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DATACENTER	Organizar equipamentos, cabearios e demais elementos no Data Center, CPD e Sala Técnicas	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
DOCUMENTAÇÃO	Produção de avaliação, homologar e submeter para aprovação	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DOCUMENTAÇÃO	Produção de e-mail, comunicado, fluxo	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DOCUMENTAÇÃO	Gerar laudo técnico	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DOCUMENTAÇÃO	Produção de Laudo, nota técnica, parecer técnico	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DOCUMENTAÇÃO	Produção de nota de diagnóstico	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DOCUMENTAÇÃO	Elaborar relatórios para controle administrativos	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
DOCUMENTAÇÃO	Realizar inventário de Software, Hardware e Ativos de TIC através de relatório	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Abrir chamados/acionar fornecedores para suporte em garantia	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Atualizar dados de conta da rede Portosrio	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Elaborar relatórios de atividades	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Mapear pasta compartilhada	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Prestar suporte à usuários em regime de teletrabalho utilizando software de acesso remoto instituído	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Configurar ou Atualizar softwares padronizados pela rede PortosRio	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Criar, alterar, configurar, desativar caixa de correio PortosRio	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso (orientação)	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar, desinstalar, conectar e configurar Impressoras para os usuários	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Atender solicitações de acesso a sistema e serviços TIC da rede PortosRio	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Apoiar no processo de solicitação e instalação de Certificado Digital	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar ou remover softwares específicos	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Suporte em Sistema Operacional	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Verificar equipamento sem conexão com a internet	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Conectar/Instalar driver no Sistema Operacional	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Remoção de vírus, malwares, trojans, ransomware, etc	Incidente	Crítica	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Restaurar sistema operacional	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Solucionar problema de autenticação no computador	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Verificar lentidão em sistema operacional	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Verificar problema em periféricos e componentes	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Falha de inicialização em Sistema Operacional	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar periféricos (teclado, mouse, webcam, etc)	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Ligar/Desligar equipamento	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Reingressar computador ao domínio	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Retirar computador do domínio	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar, movimentar, substituir ou retirar monitores	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Configurar computador, notebook, drivers e seus periféricos	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Efetuar clonagem do Disco Rígido de origem para o destino	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Configurar sistema operacional	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Corrigir perfil temporário no computador	Incidente	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Criar perfil de usuário no computador	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Formatar / Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Inserir no domínio	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar monitor adicional	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar novo equipamento	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Realizar SCAN Antivírus	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Substituir periféricos, componentes ou equipamento	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Excluir perfil de usuário	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar, Atualizar, Configurar Antivírus	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar, Atualizar, Configurar o Agente ITSM (GLPI)	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Movimentar equipamento	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Configurar periféricos	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Relatar problemas relacionados à teletrabalho (VPN)	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Informar a demanda para solicitação de insumos, peças ou similares no estoque/almojarifado	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Prestar suporte na configuração de Token ou Certificado Digital	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Restauração do Sistema Operacional	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Restaurar funcionamento de Softwares/Aplicativos	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Revogar acessos	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Instalar ou remover softwares padronizados pela rede Portos Rio	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Atualizar sistema operacional, manutenção preventiva e otimização	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Outros incidentes relacionados à Videoconferência	Incidente	Alta	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Criar, atualizar Guia de boas práticas para os usuários	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Orientar usuário final, gravação, lista de presença e demais dificuldades	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Relatar problema com videoconferência, projetor, periférico, em sala de reunião	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Relatório de ocorrências da videoconferência, projetor, periférico, em sala de reunião	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
EVENTOS MULTIMÍDIA	Falha na exibição, recebimento de áudio e vídeo em apresentações, reuniões e eventos institucionais	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Falha, erro na conexão em sala virtual e plataformas de videoconferência	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Verificar CODEC sem conexão ou com problemas de transmissão de áudio e vídeo	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Falha na inicialização do Projetor (Datashow)	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Falha na projeção de imagens (Datashow)	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Configurar televisor para apresentação, transmissão e exibição de conteúdos institucionais	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Acompanhar videoconferência e prestar suporte técnico presencialmente	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Configurar CODECs para videoconferência e transmissão ao vivo	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Instalar, disponibilizar, movimentar e remover equipamentos multimídia	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Preparar ambiente de videoconferência, realizar pré-testes de equipamentos e conexões de rede	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Preparar sala de reunião, auditório e sala administrativa para eventos institucionais	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Configurar e ajustar Projetor (Datashow) garantindo alinhamento e qualidade da imagem	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Configurar e calibrar sistemas de som, microfones, caixas de áudio e dispositivos de amplificação	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
EVENTOS MULTIMÍDIA	Realizar testes de captação e distribuição de áudio, garantindo clareza e evitando interferências	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Prestar suporte técnico a eventos externos promovidos pela PortosRio, incluindo instalação de infraestrutura de TI e operação de multimídia	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Configurar e operar equipamentos de áudio para eventos institucionais, transmissões e reuniões	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Preparar, configurar e ajustar equipamentos multimídia para eventos internos e externos	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Apoiar na integração entre equipamentos multimídia e sistemas institucionais para transmissão de eventos	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
EVENTOS MULTIMÍDIA	Realizar manutenção preventiva e corretiva em equipamentos multimídia	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
GESTÃO DE ACESSO	Copiar, migrar perfil de usuário	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
GESTÃO DE DADOS	Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados	Requisição	Média	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Manipular, extrair informações de sistemas institucionais	Requisição	Média	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Elaborar, executar queries para extração de dados	Requisição	Alta	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Realizar abstração de dados	Requisição	Alta	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Apoiar no desenvolvimento de automações relacionada a utilização de dados	Requisição	Alta	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Produção de Laudo, nota técnica, parecer técnico	Requisição	Baixa	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados	Requisição	Média	N3	Administração de Dados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
GESTÃO DE DADOS	Manipular, extrair informações de sistemas institucionais	Requisição	Média	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Elaborar, executar queries para extração de dados	Requisição	Alta	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Realizar abstração de dados	Requisição	Alta	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Apoiar no desenvolvimento de automações relacionada a utilização de dados	Requisição	Alta	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE DADOS	Produção de Laudo, nota técnica, parecer técnico	Requisição	Baixa	N3	Administração de Dados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Acompanhar fornecedores	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Emitir relatório técnico	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Modelar novo processo (TO-BE)	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Validar a modelagem da situação atual de um processo	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Validar o modelo de um processo proposto	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Revisar o Catálogo de serviços relacionado a um processo de negócio	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Demais serviços/atividades de baixa complexidade de implantação de processo	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Atender pedido informação ou orientações	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Levantar dados e informações estratégicas para mapeamento da situação atual do processo	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Levantar dados e informações estratégicas para mapeamento de novo processo	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Modelar a situação atual de um processo (AS-IS)	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Revisar Catálogo de serviços Operacional	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Demais serviços/atividades de alta complexidade de implantação de processo	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Demais serviços/atividades de média complexidade de implantação de processo	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Construir o Catálogo de serviços relacionado a um processo de negócio	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados





CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Homologar um processo implantado	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Documentar processo implantado	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Apoiar na revisão de políticas, normas e diretrizes associadas à Gestão de serviços de TI	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Emitir relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças/problemas.	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Emitir relatórios relativos a Gestão de IT	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Realizar análise estatísticas dos serviços de TI	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Apoiar no planejamento de mudanças (Todas as atividades)	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Apoiar na elaboração de políticas, normas e diretrizes associadas à Gestão de serviços de TI	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Emitir relatórios referente as metas e indicadores de políticas e normativos de TI	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Estruturar e popular a base de conhecimento (Podendo não corresponder a uma única fonte de informação)	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Abrir chamados para fornecedores ou prestadores de serviço terceirizados	Incidente	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
HADWARE	Verificar equipamento que não liga	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
HADWARE	Criar e Atualizar Imagem de equipamento	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
HARDWARE	Manutenção corretiva dos equipamentos, como Desktops, Notebooks e Monitores	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
HARDWARE	Configurar BIOS (sequência de boot)	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
HARDWARE	Preparar, configurar e instalar dispositivo eletrônico	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Remover, remanejar e reinstalar dispositivo eletrônico	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Remover dispositivo eletrônico	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Diagnosticar falha em dispositivo eletrônico	Incidente	Alta	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Realizar manutenção preventiva em dispositivos	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Substituir componente de hardware em equipamentos de TIC	Requisição	Média	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Realizar manutenção corretiva em dispositivos eletrônicos	Incidente	Alta	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Configurar BIOS/firmware de dispositivos eletrônicos	Requisição	Média	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
HARDWARE	Realizar higienização de equipamentos de TIC	Requisição	Baixa	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Atualizar firmware de dispositivos eletrônicos	Requisição	Média	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Reparar falhas elétricas e conexões em dispositivos eletrônicos	Incidente	Alta	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Desmontar e reinstalar equipamentos de TIC em nova localização	Requisição	Média	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Diagnosticar e solucionar superaquecimento de equipamentos	Incidente	Alta	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Realizar testes de funcionalidade em dispositivos de TIC recém-instalados	Requisição	Média	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
HARDWARE	Gerenciar e rastrear ativos de hardware no inventário da PortosRio	Requisição	Média	N2	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ISTM	Orientar usuário final sobre o ITSM (GLPI)	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ITIL	Realizar pesquisa de satisfação com usuários de TIC	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ITSM	Criar manuais, passos a passo ou scripts para base de conhecimento do ITSM (GLPI)	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
ITSM	Outros incidentes que afetam a segurança de TI	Incidente	Crítica	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Problema na ferramenta de ITSM	Incidente	Alta	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC					
Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
ITSM	Administrar / configurar ferramenta de ITSM	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Emitir relatórios da ferramenta de ITSM	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Analisar e propor melhorias na ferramenta de ITSM	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Outras atividades/configurações que afetam a Ferramenta de ITSM	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Parametrizar ferramenta de ITSM	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Customizar ferramenta de ITSM	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
ITSM	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Tratar incidente em servidores de monitoração	Incidente	Alta	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Configuração de usuário/Grupo de usuário	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de usuário/Grupo de usuário	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Desativações de Conectividade	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
MONITORAMENTO	Desativações de Host/Grupo de Hosts	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Desativações de item de monitoramento/manutenção	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Desativações de item de monitoramento/Serviços	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Desativações de Mapas/Telas	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Desativações de Template/Trigger/Ações	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Desativações de usuário/Grupo de usuário	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Configuração de Conectividade	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Configuração de Host/Grupo de Hosts	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Configuração de item de monitoramento/manutenção	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Configuração de item de monitoramento/Serviços	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Configuração de Mapas/Telas	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
MONITORAMENTO	Configuração de Template/Trigger/Ações	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de Host/Grupo de Hosts	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de item de monitoramento de Conectividade	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de item de monitoramento/manutenção	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de item de monitoramento/Serviços	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de Mapas/Telas	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de Template/Trigger/Ações	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Instalação do Zabbix-Agent/Host/Grupo de Hosts	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Alteração de Plano de Comunicação	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Inclusão de item no Plano de Comunicação	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Realizar Configuração de Servidor	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criar, alterar e excluir itens de monitoração	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
MONITORAMENTO	Administrar, configurar, ajustar e melhorar ferramentas de monitoração	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Cadastrar, alterar manutenção agendada	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Elaborar relatório de disponibilidade de serviços ou soluções de TI	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Elaborar relatório de incidente de serviços ou soluções de TI	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Acompanhar fornecedor	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Acompanhar fornecedores	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Executar script padrão para tratamento de incidentes	Incidente	Crítica	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Investigação de Sistema de monitoramento de infraestrutura de TI	Incidente	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Alteração de Dashboards	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Emitir relatório técnico	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criação de Dashboards	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Outras configurações relacionadas à Torre de monitoração	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
MONITORAMENTO	Elaborar relatório técnico	Requisição	Média	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Criar painéis de monitoramento em tempo real em ferramenta como o Grafana e Kibana	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
MONITORAMENTO	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	Baixa	N3	Gestão de infraestrutura de TIC e ambientes virtualizados
PROJETO	Avaliar novas tecnologias para redes, identificando oportunidades de melhoria e otimização da infraestrutura de comunicação.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
PROJETO	Pesquisar e recomendar soluções de conectividade e segurança, considerando requisitos de desempenho e escalabilidade.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
PROJETO	Participar de estudos e análises para definir padrões e diretrizes técnicas para redes corporativas.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
PROJETO	Apoiar na especificação de equipamentos ativos de rede e soluções de conectividade, garantindo conformidade com requisitos institucionais.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
PROJETO	Elaborar, implantar e validar projetos de expansão, modernização e reestruturação da infraestrutura de redes.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
PROJETO	Planejar e executar projetos de expansão da infraestrutura de rede, incluindo cabeamento estruturado, segmentação e reconfiguração lógica.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
PROJETO	Implementar e configurar novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de redes.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
PROJETO	Elaborar documentação técnica e diagramas de arquitetura da rede, garantindo rastreabilidade e conformidade com normativas.	Requisição	Baixa	N3	Suporte à inovação e projetos de infraestrutura
SEGURANÇA	Informar, relatar incidente de segurança da informação	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SEGURANÇA	Verificar problema em Antivírus	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SEGURANÇA	Falha de Sistemas ou Hardwares de segurança da Cibernética	Incidente	Crítica	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Tratar incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da PortosRio	Incidente	Crítica	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Verificar bloqueio de IPS	Incidente	Alta	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Outros incidentes que afetam a segurança de TI	Incidente	Crítica	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Elaborar e aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	Incidente	Alta	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Verificar roteamento no firewall	Incidente	Alta	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Liberar/Ajustar/Bloquear permissão de acesso a VPN do usuário	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Análise de Host Infectado	Incidente	Crítica	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Alterar/Configurar firewall nat/roteamentos/vpn	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Análise de Malware	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Análise de E-mail Phishing	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Eliminar Estrutura de sistemas ou hardwares de segurança	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Conduzir, apoiar a Análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da PortosRio	Incidente	Crítica	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de auditoria	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SEGURANÇA	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de centralização de Logs	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de análise de vulnerabilidade	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de segurança Cibernética	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Liberar/Ajustar/ Remover regras de firewall sites/portas	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Alterar regra de firewall / WAF / content filter	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Excluir regra de firewall / WAF / content filter	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Corrigir scripts de automação	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Acompanhar fornecedores	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Liberar/Ajustar/Bloquear acesso a Sites e Aplicativos	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Instalar, atualizar atualizações de softwares ou soluções de segurança	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Configurar VPN site-to-site	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Atualizar assinaturas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, antivirus, filtro de conteúdo, etc.	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Análise de Vulnerabilidade em Sistema	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Investigação de Sistemas ou Hardwares de segurança da Cibernética	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Emitir relatório de incidente de Serviços ou soluções de segurança de TI	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Outras atividades/configurações que afetam a segurança de TI	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SEGURANÇA	Emitir relatório técnico	Requisição	Média	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Implantar estrutura de sistemas ou hardwares de segurança Cibernética	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEGURANÇA	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	Baixa	N3	Gestão da Segurança da informação
SEI	Alterar unidade no SEI	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SEI	Modificar assinatura no SEI	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SEI	Solicitar acesso ao SEI	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SEI	Revogar acesso ao SEI	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SEI	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	Remover permissão em pasta	Requisição	Alta	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	Conceder permissão em pasta	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	Verificar mapeamento indisponível	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	Recuperar pasta ou arquivo	Incidente	Alta	N3	Gestão de Backup e Armazenamento

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	Criar compartilhamento	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Desbloquear conta de usuário do AD	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Orientar sobre redefinir senha de usuário do AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Outros incidentes que afetam ACTIVE DIRECTORY	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Alterar perfil de Acesso (Restrito, Padrão, Avançado)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criar grupo do AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Desativar conta de usuário do AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Editar grupo do AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Remover membro de grupo do AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Adicionar membro em grupo do AD	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Editar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Habilitar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Desativar GPO	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Movimentar usuário entre Ous (Unidades Organizacionais)	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Resolver problema de Replicação de políticas (GPO)	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Ajustar GPO	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Alterar papéis dos DC's	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Checar saúde operacional do AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criar Unidade Organizacional	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Estabelecer nova relação de confiança entre domínios ou Florestas	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Excluir relação de confiança entre domínios ou Florestas	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Excluir Unidade Organizacional	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Exclusão de Site do Active Directory	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Gerar relatórios sobre usuários, grupos e outros objetos do Active Directory	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Investigação de Domain Controller	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Investigar outros problemas relacionados a Active Directory	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Investigar problema na GPO	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Investigar problema no Site do Active Directory	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	manutenção do Site do Active Directory	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	manutenção dos Scripts	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Modificar Unidade Organizacional	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Promover Servidor para Domain Controller	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Testar Replicação de objetos entre controladores de domínio	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Configurar Serviços KMS	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Editar politica de grupo (GPO)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Falha de Comunicação com o AD	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Resolver problema de Replicação de objetos	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC					
Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Outras configurações/atividades que afetam o ACTIVE DIRECTORY	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Instalação/Configuração/Atualização Azure AD Connect	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Ajustes no Serviços de Domain Controller	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Ajustar relação de confiança entre domínios ou Florestas	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Despromover Servidor de Domain Controller	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criar politica de grupo (GPO)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criação de Site do Active Directory	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Criar DC	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Promover novo controlador de domínio	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Outros problemas com a impressora	Incidente	Alta	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Solicitar envio / recolhimento suprimento	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Buscar insumos, peças ou similares em outros setores	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Trocar suprimentos, Unidades de Imagem e insumos de Impressoras	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Falha na impressão, não imprime	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Falha na inicialização do scanner	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Falha no envio da digitalização para a rede	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Solucionar problema de atolamento de papel	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Orientar e tirar dúvidas do usuário Final	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Realizar a manutenção corretiva de Impressoras e similares	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Falha na digitalização e/ou cópia	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Trocar suprimento de impressora	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Instalar, movimentar, substituir ou retirar impressoras e periféricos	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Realizar a manutenção preventiva das Impressoras e similares	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Impressão manchada	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Instalar, Configurar, Mapear, Movimentar, Remover impressora	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Instalar, configurar, gerenciar driver em Servidor de Impressão Linux (CUPS)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Instalar, configurar, gerenciar driver em Servidor de Impressão Microsoft	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Verificar falha ou erro no servidor de impressão Linux (CUPS)	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇO DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	Verificar falha ou erro no servidor de impressão Microsoft	Incidente	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE NUVEM	Falha nos serviços Office 365 (Teams, Planner, Sharepoint, Outros...)	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇOS DE NUVEM	Outros incidentes que afetam SERVIÇOS DE NUVEM	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE NUVEM	Alterações em grupos do Office 365 (Teams, Planner, Sharepoint, Outros...)	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE NUVEM	Criar grupo no Office 365 (Teams, Planner, Sharepoint, Outros...)	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE NUVEM	Excluir grupo Office 365 (Teams, Planner, Sharepoint, Outros...)	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE NUVEM	Configurar site do Sharepoint Online	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE NUVEM	Outras configurações/atividades que afetam SERVIÇOS DE NUVEM	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Excluir reserva de IP no DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Investigar problema no DHCP	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Investigar problema no DNS	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Criar reserva no DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇOS DE REDE	Excluir reserva no DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Outros incidentes que afetam SERVIÇOS DE REDE	Incidente	Crítica	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Ajustar configurações no DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Eliminar Serviços de DHCP	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Excluir registro de DNS	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Criar nova zona de DNS	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Editar registro de DNS	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Criar registro de DNS	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Eliminar Serviços de DNS	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Configurar NPS	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC					
Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIÇOS DE REDE	Configurar Serviços de DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Criar escopo DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Editar escopo DHCP	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Excluir escopo DHCP	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIÇOS DE REDE	Outras configurações/atividades que afetam SERVIÇOS DE REDE	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Investigar Problema no Servidor de Aplicação	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Problemas de acesso em sistema específico	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Outros incidentes que afetam SERVIDOR	Incidente	Crítica	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Eliminar/Desativar Servidor de Aplicação	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Instalar/Configurar Certificado	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações





CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIDOR	Alterar/Configurar/Atualizar servidor de Aplicação	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	manutenção de servidor - Reiniciar, Desligar, etc.	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Atualizar sistema operacional Linux	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Atualizar sistema operacional Windows	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Configurar sistema operacional Linux	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Instalar/Recuperar imagem do sistema operacional Linux	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Instalar/Recuperar imagem do sistema operacional Windows Server	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Outras configurações/atividades que afetam SERVIDOR	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Instalar Software no servidor	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Desinstalar/Desativar servidores	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações





CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SERVIDOR	Definir, atualizar padrão de hardening para Sistema Operacional Linux Server e Windows Server	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SERVIDOR	Falha em Servidor Físico (Hardware/Software)	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
SISTEMAS	Reportar erro(s) em sistema(s) corporativo	Incidente	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SISTEMAS	Desabilitar conta de usuário no Serviços de TI	Requisição	Média	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SISTEMAS	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SISTEMAS	Habilitar conta de usuário no Serviços de TI	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SISTEMAS	Alterar dados do usuário no Serviços de TI	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SISTEMAS	Orientar e informar usuário final	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SISTEMAS	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Configurar Suíte Microsoft Office 365	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Atualização de software	Requisição	Baixa	N1	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Microsoft Visio	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Verificar erro em navegadores Web	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)





CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Verificar erro no Pacote Office	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Verificar problema em software	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Verificar problemas com Microsoft Teams	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Habilitar licenças do Power BI Pro	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Bizagi	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Java	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Microsoft Project	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Microsoft Teams	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar navegador Web	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar One Drive For Bussiness	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Pacote Office	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar plugins de bancos	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar Power BI Desktop	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar software	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE	Instalar / Desinstalar software central de software	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO	Falha no Acesso ao Sistema ITSM (GLPI)	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO	Instalar / Desinstalar Software Específicos	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO	Verificar problema em software	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO	Atualizar software	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO	Instalar / Desinstalar/ Restaurar software	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
STORAGE	Outros incidentes que afetam o STORAGE	Incidente	Alta	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Falha no Storage (com impedimento)	Incidente	Alta	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Aumentar/Diminuir Volume	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
STORAGE	Criar Volume	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Desmontar a Estrutura do Volume	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Excluir Volume	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Acionar fabricante	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Acompanhar chamado junto ao fabricante	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Configurar Storage	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Criar e disponibilizar volumes e luns	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Outras atividades/configurações que afetam o BACKUP	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Mover Volume	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Configuração/Substituição de disco	Requisição	Média	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Alterar/Atualizar configurações de Storage	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
STORAGE	Implantar estrutura de Storage	Requisição	Baixa	N3	Gestão de Backup e Armazenamento
TELEFONIA	Falha na discagem, recebimento de ligações, ramal mudo	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Alterar nome do display, perfil de usuário	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Bloquear chamadas	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Configurar aparelho	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Configurar desvio de chamadas	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Criar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Criar, Associar grupo de captura	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Editar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Excluir grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
TELEFONIA	Falha na captura, transferência de chamadas	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Fornecer aparelho telefônico	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Instalar, Criar, Redefinir novo ramal	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Liberar chamadas	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Liberar conferência externa	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Contatar fornecedor/fabricante para suporte técnico	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Outros incidentes relacionados à telefonia	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Substituir aparelho telefônico	Requisição	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Verificar mau funcionamento do aparelho	Incidente	Média	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Verificar problema	Incidente	Alta	N2	Suporte ao Usuário - (1º e 2º Nível)
TELEFONIA	Bloquear número	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Tratar incidente em soluções de telefonia VoIP	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Tratar incidente em ramal ou aparelho telefônico	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Alterar/remover configurações da central ou do ramal	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Desativar/desinstalar/ramal telefônico	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Verificar serviços da Central Voip	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Incluir/Remover chip do Gateway GSM	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Outras atividades/configurações que afetam a TELEFONIA VOIP	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Outros incidentes que afetam a TELEFONIA VOIP	Incidente	Alta	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Configurar gateway de Comunicação GSM, SIP ou E1	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
TELEFONIA	Configurar tronco SIP ou IAX	Requisição	Média	N3	Gestão de redes e conectividade
TELEFONIA	Configurar central telefonica VOIP	Requisição	Baixa	N3	Gestão de redes e conectividade
VIRTUALIZAÇÃO	Falha em Servidores Virtuais	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Outros incidentes que afetam VIRTUALIZAÇÃO	Incidente	Alta	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Criar/Restaurar snapshot	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Adicionar estrutura de servidor de virtualização	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Criar Template para novos Servidores	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Desativar Máquina Virtual (VM)	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Clonar máquina virtual	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Criar/Adicionar/Alterar recurso de Máquina virtual	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Criar/Alterar rede virtual	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
VIRTUALIZAÇÃO	Criar template de Máquina virtual	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Excluir datastore	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Excluir Máquina virtual	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Excluir rede virtual	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Excluir Template	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Instalar/Atualizar Serviços de integração (VMtools/XenTools)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Instalar/Configurar/Atualizar host físico para virtualização	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Migrar/Mover VM e/ou DataStore	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Remover Host fí-sico do cluster	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Habilitar Multipathing	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Classificação da Atividade/Incidente	Atividade	Tipo de solicitação	Criticidade	Nível	Categoria de Atuação do Serviço
VIRTUALIZAÇÃO	Habilitar e Configurar High Availability (HA)	Requisição	Média	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
VIRTUALIZAÇÃO	Outras configurações/atividades que afetam VIRTUALIZAÇÃO	Requisição	Baixa	N3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações