



CATEGORIA	ITEM DO CATÁLOGO	ITEM	APROVAÇÃO
FRESHSERVICE	Alteração de Perfil	Alteração de Perfil	Sim
ACESSOS	Alteração de Senha	Alteração de Senha Educação	Não
		Alteração de Senha Rede	Não
		Alteração de Senha SEI Educação	Não
		Alteração de Senha SEI Rede	Não
	Conta de Acesso	Criação de Usuário Educação	Sim
		Criação de Usuário Rede	Sim
		Exclusão de Usuário Educação	Sim
		Exclusão de Usuário Rede	Sim
	Problema de VPN	Erro de Acesso VPN	Não
	Serviço de VPN	Configuração de Acesso VPN	Não
		Permissão de Acesso VPN	Sim
Remoção de Acesso VPN		Sim	
EMAIL	Alteração de Senha E-mail	Alteração de Senha E-mail @EDU	Não
		Alteração de Senha E-mail @SME	Não
	Caixa Compartilhada	Alteração de Caixa Compartilhada	Sim
		Bloqueio de Caixa Compartilhada	Sim
		Concessão de Permissão de Caixa Compartilhada	Sim
		Configuração de Caixa Compartilhada	Não
		Criação de Caixa Compartilhada	Sim
		Exclusão de Caixa Compartilhada	Sim
		Lista de Usuários da Caixa Compartilhada	Sim
		Remoção de Caixa Compartilhada	Sim
	Conta de E-mail	Alteração de E-mail @EDU	Sim
		Alteração de E-mail @SME	Sim
		Criação de E-mail @EDU	Sim
		Criação de E-mail @SME	Sim
		Exclusão de E-mail @EDU	Sim
		Exclusão de E-mail @SME	Sim
	Licença do Office 365	Desinstalação de Licença Office 365	Sim
		Instalação de Licença Office 365	Sim
		Liberação de Licença Office 365	Não
		Remoção de Licença Office 365	Não
	Problema na Caixa	Caixa Compartilhada Bloqueada	Não
		Caixa Compartilhada Não Envia	Não
		Caixa Compartilhada Não Recebe	Não
		Caixa Compartilhada Sem Acesso	Não
	Problema no E-mail	Bloqueado @EDU	Não
		Bloqueado @SME	Não
		Não Envia @EDU	Não
		Não Envia @SME	Não
		Não Recebe @EDU	Não
		Não Recebe @SME	Não
		Sem Acesso @EDU	Não
		Sem Acesso @SME	Não
	Problema no Office 365	Pacote Office 365 Indisponível	Não
Laudo Técnico	Problema de Desktop	Emissão de Laudo Técnico	Sim
		Desktop com Lentidão	Não
		Desktop com Problemas no USB	Não
		Desktop Desligando	Não
		Desktop Não Inicializa	Não
		Desktop Não Liga	Não
		Desktop Reiniciando	Não
		Desktop Sem Internet	Não
	Desktop Sem Som	Não	
	Problema de Periféricos	Cabo HDMI Danificado	Não
		Cabo P2 Danificado	Não
		Caixa de Som com Defeito	Não
		Projeter com Defeito	Não
		Suporte da Caixa de Som com Defeito	Não
		Suporte do Projeter com Defeito	Não
		Teclado com Defeito	Não
		Tela de Projeção com Defeito	Não
	Monitor com Imagem Defeituosa	Não	

CATEGORIA	ITEM DO CATÁLOGO	ITEM	APROVAÇÃO
EQUIPAMENTOS	Problema no Monitor	Monitor com Tela Quebrada	Não
		Monitor Desligando	Não
		Monitor Não Exibe Vídeo	Não
	Problema no Notebook	Mouse com Defeito	Não
		Notebook com Defeito Na Bateria	Não
		Notebook com Defeito no Carregador	Não
		Notebook com Defeito no Microfone	Não
		Notebook com Defeito no Teclado	Não
		Notebook com Problemas no Tela	Não
		Notebook com Problemas no USB	Não
		Notebook Não Inicializa	Não
		Notebook Não Liga	Não
		Notebook Sem Som	Não
	Reposição de Equipamento	Reposição de Equipamento Danificado	Sim
		Reposição de Equipamento Furtado	Sim
		Reposição de Equipamento Perdido	Sim
	Serviço de Desktop	Configuração de Desktop	Sim
		Desinstalação de Desktop	Sim
		Instalação de Desktop	Sim
		Remanejamento de Desktop	Sim
		Solicitação de Desktop	Sim
	Serviço de Monitor	Desinstalação de Monitor	Sim
		Instalação de Monitor	Sim
		Remanejamento de Monitor	Sim
		Solicitação de Monitor	Sim
	Serviço de Notebook	Configuração de Notebook	Sim
		Desinstalação de Notebook	Sim
		Instalação de Notebook	Sim
		Remanejamento de Notebook	Sim
	Serviço de Periféricos	Solicitação de Notebook	Sim
		Desinstalação de Caixa de Som	Sim
		Desinstalação de Mouse	Sim
		Desinstalação de Projetor	Sim
		Desinstalação de Suporte da Caixa de Som	Sim
		Desinstalação de Suporte do Projetor	Sim
		Desinstalação de Teclado	Sim
		Desinstalação de Tela de Projeção	Sim
		Instalação de Caixa de Som	Sim
		Instalação de Mouse	Sim
		Instalação de Projetor	Sim
		Instalação de Suporte da Caixa de Som	Sim
		Instalação de Suporte do Projetor	Sim
		Instalação de Teclado	Sim
		Instalação de Tela de Projeção	Sim
		Remanejamento de Caixa de Som	Sim
		Remanejamento de Mouse	Sim
		Remanejamento de Projetor	Sim
Remanejamento de Suporte da Caixa de Som		Sim	
Remanejamento de Suporte do Projetor		Sim	
Remanejamento de Teclado		Sim	
Remanejamento de Tela de Projeção		Sim	
Solicitação de Caixa de Som		Sim	
Solicitação de Mouse		Sim	
Solicitação de Projetor		Sim	
Solicitação de Suporte da Caixa de Som		Sim	
Solicitação de Suporte do Projetor		Sim	
Solicitação de Teclado	Sim		
Solicitação de Tela de Projeção	Sim		
IMPRESSORA	Problema na Impressora	Atolamento de Papel	Não
		Código de Erro	Não
		Cópia/Digitalização com Faixas Brancas ou Escuras	Não
		Erro de Toner	Não
		Falha na Temperatura do Fusor	Não
		Falha no Grampeador	Não
		Impressões Escuras ou Claras	Não
		Impressões Riscadas ou Manchadas	Não
		Impressora Não Liga	Não
		Scanner Bloqueado	Não
	Serviço de Impressora	Configuração de Impressora	Não
		Instalação de Impressora	Não
		Mapeamento de Impressora	Não
		Remanejamento de Impressora	Não
		Retirada de Peça	Não
		Retirada de Toner	Não

CATEGORIA	ITEM DO CATÁLOGO	ITEM	APROVAÇÃO
		Solicitação de Grampo	Não
		Solicitação de Papel	Não
		Solicitação de Toner	Não
INFRAESTRUTURA	Problema na Elétrica	Ponto de Elétrica Indisponível	Não
	Problema na Telefonia	Ponto de Telefonia Indisponível	Não
	Problema no Ponto Rede	Ponto de Rede Indisponível	Não
	Serviço de Telefonia	Instalação de Rede Elétrica	Sim
		Remanejamento de Rede Elétrica	Sim
		Desativação de Rede Elétrica	Sim
	Serviço de Ponto de Rede	Instalação de Ponto de Rede	Sim
Remanejamento de Ponto de Rede		Sim	
Desativação de Ponto de Rede		Sim	
PASTAS	Serviço de Pasta	Aumentar Espaço da Pasta	Não
		Concessão de Permissão de Pasta	Sim
		Criação de Pasta	Sim
		Exclusão de Pasta	Sim
		Mapeamento de Pasta	Não
		Remoção de Permissão de Pasta	Sim
		Restauração de Pasta	Sim
PROGRAMAS E SISTEMAS	Módulo de Segurança BB	Atualização de Módulo de Segurança BB	Não
		Instalação de Módulo de Segurança BB	Não
		Remoção de Módulo de Segurança BB	Não
	Sistema Indisponível	Sistema Conecta Indisponível	Não
		Sistema do Portal SME Indisponível	Não
		Sistema EOL Indisponível	Não
		Sistema HOD Indisponível	Não
		Sistema Intranet Indisponível	Não
		Sistema Plateia Indisponível	Não
		Sistema SBPM Indisponível	Não
		Sistema SEI Indisponível	Não
		Sistema SERAP Indisponível	Não
		Sistema SGA Indisponível	Não
		Sistema SGP Indisponível	Não
		Sistema SIGPAE Indisponível	Não
		Sistema SIGPAE Indisponível	Não
		Sistema SIGPEC Indisponível	Não
	Sistema SIMPROC Indisponível	Não	
	Sistema SOF Indisponível	Não	
	Software com Erro	Erro no Software Padrão	Não
		Erro no Módulo de Segurança BB	Não
		Erro no Software Fora do Padrão	Não
	Software Fora do Padrão	Atualização de Software Fora do Padrão	Sim
		Instalação de Software Fora do Padrão	Sim
		Remoção de Software Fora do Padrão	Sim
	Software Padrão	Atualização de Software Padrão	Não
		Instalação de Software Padrão	Não
Remoção de Software Padrão		Não	
REDE E INTERNET	Acesso a Sites	Bloqueio de Site	Sim
		Liberação de Site	Sim
	Contratação de Link	Contratação do Link Educação Conectada	Sim
		Contratação do Link PBLE	Sim
		Contratação do Link SME	Sim
	Problema de Rede/Internet	Internet Indisponível	Não
		Intranet Indisponível	Não
Lentidão de Internet		Não	
Rede Wi-Fi Indisponível		Não	
VIDEOCONFERÊNCIA	Problema na Conferência	Videoconferência com Defeito	Não
OUVIDORIA	Elogio	Elogio	Não
	Reclamação	Reclamação	Não
	Sugestão	Sugestão	Não
QUALIDADE	Situação do Chamado	Situação do Chamado	Não