

Área	Serviço	Descrição	Informações Adicionais	Esforço (minutos)	Situação	Competência	Complexidade	Fator	Tipo
Administrativo	Multimídia	Datashow	Reserva de equipamento para apresentação	60	Ativo	Fundamental	Baixo	0,00	Rotineira
Administrativo	Multimídia	Notebook	Reserva de equipamento para apresentação	60	Ativo	Fundamental	Baixo	0,00	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Backup / Export	Necessário informar a base de dados	90	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Restauração (recuperação de arquivos)	Necessário informar a base de dados	420	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Login	Necessário sugerir o nome do usuário e para quais bases e tabelas ele terá acesso	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Login	Necessário informar o nome do usuário antigo e o novo.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar base	Necessário informar o banco e enviar o arquivo para dump	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar base	Necessário informar o banco e tabelas que irá alterar, além do arquivo para backup	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Associar Permissão à base de dados	Necessário informar o nome do usuário que necessita dar acesso e o tipo de acesso	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Instalação / Configuração de Banco de Dados	Necessário informar o nome do banco de dados e o arquivo de dump em anexo	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Procedure	Necessário informar banco, tabelas e campos, além dos requisitos necessários	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar objeto (procedure, view, índice, etc)	Necessário informar banco, tabelas e campos, além dos requisitos necessários	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Mapeamento das Informações Gerenciais	Documentação com a enumeração das origens dos dados e subsequentes	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Levantamento das Necessidades Gerenciais	Documentação do escopo do projeto com a enumeração das questões levantadas	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Execução da Carga Incremental de Dados	Rotina de carga incremental do Datamart/Stage	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Migrar Banco de Dados de Servidor	Informar quais os dados precisam ser migrados.	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Preparar ambientes de banco de dados e sistema	Informar qual a necessidade em relação ao banco de dados que precisa ser criado	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Exclusão de objetos (Procedure, View, Índice, etc)	Informar o objeto a ser excluído.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Monitorar Banco de Dados	Informar qual o banco deve ser monitorado	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Login	Excluir Login	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Tabela	Criar Tabela	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Tabelas	Alterar Tabelas	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Base	Excluir Base	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Tabelas	Excluir Tabelas	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar View	Criar View	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Índice	Criar Índice	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Índice	Alterar Índice	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar View	Alterar View	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Reunião de Apoio Técnico	Reunião de Apoio Técnico	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Reunião Operacional/Alinhamento	Reunião Operacional/Alinhamento	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Agendar Job de Backup	Agendar Job de Backup	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Job de Backup	Alterar Job de Backup	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criação de Job de Backup	Criação de Job de Backup	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Job de Backup	Excluir Job de Backup	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criação de Rotina de Backup	Criação de Rotina de Backup	420	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alteração de Rotina de Backup	Alteração de Rotina de Backup	420	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Exclusão de Rotina de Backup	Exclusão de Rotina de Backup	420	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Validação dos Backups	Validação dos Backups	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Associar Permissão a tabelas	Usuário - Associar Permissão a tabelas	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Associar Permissão a views	Usuário - Associar Permissão a views	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Desassociar Permissão de acesso	Usuário - Desassociar Permissão de acesso	300	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Alterar Senha	Usuário - Alterar Senha	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Bloquear login do usuário	Usuário - Bloquear login do usuário	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Usuário - Desbloquear login do usuário	Usuário - Desbloquear login do usuário	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar agendamento de Jobs	Alterar agendamento de Jobs	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Jobs	Alterar Jobs	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar agendamento de Jobs	Criar agendamento de Jobs	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Jobs	Criar Jobs	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Desabilitar Agendamento de Jobs	Desabilitar Agendamento de Jobs	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Desabilitar Jobs	Desabilitar Jobs	60	Ativo	Fundamental	Baixo	0,00	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Problema com espaço no Servidor	Problema com espaço no Servidor	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Sincronizar Banco de Dados	Sincronizar Banco de Dados	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Elaborar cronograma de Projeto	Elaborar cronograma de Projeto	300	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Elaborar documentação de Banco de Dados	Elaborar documentação de Banco de Dados	960	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Elaborar plano de capacidade de Banco de Dados	Elaborar plano de capacidade de Banco de Dados	600	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Elaborar Projeto	Elaborar Projeto	600	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Gerenciamento de Capacidade	Gerenciamento de Capacidade	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Elaborar relatório de incidentes de Banco de Dados	Elaborar relatório de incidentes de Banco de Dados	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Realizar análise de Performance	Realizar análise de Performance	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Troubleshoot	Troubleshoot	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira

Banco de Dados	Banco de Dados	Verificação dos Logs	Verificação dos Logs	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Verificar lentidão de processamento de Query	Verificar lentidão de processamento de Query	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Apoio à Modelagem de Dados	Favor informar a especificação do negócio, tabelas, campos, documenta	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Atualizar versão de SGBD	Favor informar a atualização e o banco de dados	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Criar / Manter Grupo de Usuários	Informar o nome do grupo e os usuários que devem estar nele.	40	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Especificação das Regras de ETL	Favor informar o Documento de especificação	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Manipulação de dados (DML)	Favor informar as fontes necessárias	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Manutenção das Regras de ETL	Objetos/rotinas de ETL devidamente 3 configurados para serem execu	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Banco de Dados	Banco de Dados	Publicação (Deploy) das Regras de ETL	Documentação dos cálculos	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Banco de Dados	Banco de Dados	Migrar a base de dados	Migrar a base de dados	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Mapeamento das Informações Gerenciais	Mapeamento das Informações Gerenciais	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Business Intelligence	Business Intelligence	Reunião de Apoio Técnico	Reunião de Apoio Técnico	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Reunião Operacional ou de Alinhamento	Reunião Operacional ou de Alinhamento	240	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Execução de Carga Incremental de Dados	Favor informar a carga incremental de dados necessária.	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Modelagem de Dados Multidimensional	Análise / Especificação de dados lógica (entidade relacional) e física (scri	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Processamento do Cubo de Dados	Cubo de Dados com estrutura e conteúdo atualizados.	10	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Deploy das Regras de ETL	Documentação dos cálculos	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Manutenção das Regras de ETL	Objetos/rotinas de ETL devidamente configurados para serem executad	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Especificação das Regras de ETL	Documento de especificação	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Business Intelligence	Business Intelligence	Análise / Especificação dos Indicadores e KPIs	Documento de especificação	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Implementação do Cubo de Dados	Cubo de dados remodelado	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Manutenção do Cubo de Dados	Configurações dos objetos/rotinas para que o Cubo de Dados seja acess	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Publicação (Deploy) do Cubo de Dados	Codificação em linguagem de máquina dentro dos Servidores para que p	10	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Monitoramento da Carga de Dados	Certificação da execução da carga de dados do Datamart/Stage	10	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Criar / manter usuários e grupos de usuários	Informar o usuário e grupo que deseja criar/manter	40	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Criar script power shell para criação do site	Informar as regras para criação do site	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Construir / Manter consultas e relatórios	Levantar as informações necessárias para criar/manter consultas e relat	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Criação de Indicadores de Dashboard	Necessário especificar os indicadores e cubos necessários para criação.	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Consultoria e apoio em projetos de BI	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	180	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Criação de data marts / data warehouse	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Business Intelligence	Business Intelligence	Análise de Viabilidade de Cenário	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	180	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Business Intelligence	Business Intelligence	Criação de Relatórios	Necessário especificar o cubo de onde necessita a geração de relatório	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Criar/Alterar/Excluir Usuários do Sistema	Favor informar o sistema e os dados do usuário que deseja cadastrar/alt	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Desenvolvimento	Reparar erro/falha em Sistemas Institucionais	Análise de Reparo do Sistema	Favor informar o nome do Sistema e o Problema que está ocorrendo	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Desenvolvimento	Reparar erro/falha em Sistemas Institucionais	Codificação do Reparo Avançada	Codificação do Reparo Avançada	360	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Desenvolvimento	Reparar erro/falha em Sistemas Institucionais	Codificação do Reparo Especializada	Codificação do Reparo Especializada	360	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Desenvolvimento	Reparar erro/falha em Sistemas Institucionais	Codificação do Reparo Intermediária	Codificação do Reparo Intermediária	360	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Desenvolvimento	Reparar erro/falha em Sistemas Institucionais	Criar/Alterar/Excluir usuário do Sistema	Criar/Alterar/Excluir usuário do Sistema	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Desenvolvimento	Reparar erro/falha em Sistemas Institucionais	Fita Espelho	Fita Espelho	360	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Desenvolvimento	Tecnologias	Pesquisa e avaliação de ferramentas, técnicas e es	Pesquisa e avaliação de ferramentas, técnicas e estratégias existentes n	360	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Desenvolvimento	Tecnologias	Validação das ferramentas pesquisadas e testadas p	Validação das ferramentas pesquisadas e testadas para serem utilizadas	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Desenvolvimento	Tecnologias / Infraestrutura	Criar e manter ambientes atualizados (Java, R, Phy	Criar e manter ambientes atualizados (Java, R, Phytion, Elasticsearch, Log	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Extração de Dados	Desenvolver rotina (Python, R etc.) para extrair d	Desenvolver rotina (Python, R etc.) para extrair dados de bancos relacio	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Extração de Dados	Desenvolver rotina (Python, R etc.) para extrair d	Desenvolver rotina (Python, R etc.) para extrair dados de arquivos CSV, J	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Extração de Dados	Desenvolver rotina (Python, R etc.) para extrair d	Desenvolver rotina (Python, R etc.) para extrair dados de internet	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Transformação	Limpeza dos dados	Limpeza dos dados	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Transformação	Migração entre formatos	Migração entre formatos	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Transformação	Data linkage Determinístico (linkagem de dados)	Data linkage Determinístico (linkagem de dados)	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Transformação	Data linkage Probabilístico (linkagem de dados)	Data linkage Probabilístico (linkagem de dados)	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Transformação	Enriquecimento de dados	Enriquecimento de dados	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Carga	Indexação no Elasticsearch	Indexação no Elasticsearch	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Visualização de dados	Analisar a representação da informação	Analisar a representação da informação	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Visualização de dados	Construir Interface (Kibana, Javascript, etc.)	Construir Interface (Kibana, Javascript, etc.)	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Visualização de dados	Manter Interface (Kibana, Javascript, etc.)	Manter Interface (Kibana, Javascript, etc.)	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Visualização de dados	Otimizar consultas	Otimizar consultas	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Desenvolvimento	Criação de modelos Machine Learning	Criação de modelos Machine Learning	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Desenvolvimento	Gerar relatórios gerenciais e exportar dados via c	Gerar relatórios gerenciais e exportar dados via consultas customizadas	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Desenvolvimento	Análise descritiva de dados	Análise descritiva de dados	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Branding	Monitoramento de marca	Monitoramento de marca	0	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Branding	Redesign da marca	Redesign da marca	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Branding	Criação de marca	Criação de marca	0	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Plano de atendimento

Desenvolvimento	Branding	Aplicação de marca	Aplicação de marca	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Identidade visual	Análise da matéria-prima	Análise da matéria-prima	360	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Desenvolvimento	Identidade visual	Desenvolvimento de arte	Desenvolvimento de arte	0	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Identidade visual	Desenvolvimento de peças não convencionais	Desenvolvimento de peças não convencionais	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Identidade visual	Readaptar peças	Readaptar peças	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Estratégico	Conceito criativo	Conceito criativo	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Estratégico	Aplicação do Briefing	Aplicação do Briefing	360	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Desenvolvimento	Estratégico	Apresentação de campanha	Apresentação de campanha	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design	Aplicação de técnicas de AI / UX	Aplicação de técnicas de AI / UX	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design	Documentações	Documentações	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design	Prototipagem - baixa fidelidade	Prototipagem - baixa fidelidade	0	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design	Prototipagem - alta fidelidade	Prototipagem - alta fidelidade	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design Estratégico	Aplicação do teste de usabilidade	Aplicação do teste de usabilidade	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design Estratégico	Executar o teste de usabilidade	Executar o teste de usabilidade	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design Estratégico	Validação do teste de usabilidade	Validação do teste de usabilidade	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design Estratégico	Pesquisa estratégica de AI / UX	Pesquisa estratégica de AI / UX	0	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Design Estratégico	Apresentação de Mockup	Apresentação de Mockup	0	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Consultoria em TIC	Favor informar a necessidade em Tecnologia da Informação e Comunica	480	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Qualidade de Sistema	Informar a necessidade do produto para avaliação	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Reunião de Nível Médio	Favor informar o assunto, sugestão de data, hora e local onde ocorrerá	180	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Codificação Especializada	Codificação Especializada	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Teste em Sistema Especializado	Teste em Sistema Especializado	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Engenharia de Requisitos/Reunião com Cliente	Engenharia de Requisitos/Reunião com Cliente	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Engenharia de Requisitos/Documentação	Engenharia de Requisitos/Documentação	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Modelagem de Dados	Modelagem de Dados	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Modelagem de Dados Especializada	Modelagem de Dados Especializada	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Planejamento e Monitoramento de Projeto	Planejamento e Monitoramento de Projeto	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Reunião de Nível Superior	Reunião de Nível Superior	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Desenvolvimento	Documentação	Elaborar e manter modelos de processos de negócio	Elaborar e manter modelos de processos de negócio	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Documentação do Sistema	Elaborar e manter cronograma de desenvolvimento de	Elaborar e manter cronograma de desenvolvimento de sistemas	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Documentação do Sistema	Elaborar e manter Product Backlog	Elaborar e manter Product Backlog	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Documentação do Sistema	Elaborar e manter Estória de usuário	Elaborar e manter Estória de usuário	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Documentação do Sistema	Criar Brundown Chart	Criar Brundown Chart	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Novo Sistema Institucional	Definir e aprovar modificações na arquitetura e te	Definir e aprovar modificações na arquitetura e tecnologia do sistema	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Reunião	Reunião	0	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Coordenar as tarefas/atividades da equipe de desen	Coordenar as tarefas/atividades da equipe de desenvolvimento	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Homologar as entregas de sistemas	Homologar as entregas de sistemas	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Administração Nacional do Sistema Harpya	Administração Nacional do Sistema Harpya	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Implantação de Sistemas	Implantação de Sistemas	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Treinamento ao usuário	Treinamento ao usuário	0	Ativo	Médio	Médio	0,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Codificação Intermediária	Favor informar o problema a ser reparado e em que sistema.	0	Ativo	Médio	Médio	0,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Codificação Avançada	Favor informar o problema a ser reparado e o sistema.	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Teste do Reparo no Sistema	Favor informar o sistema e as funcionalidades que devem ser testadas.	0	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Documentação do Reparo no Sistema	Favor informar o sistema que deve ser documentado e as informações r	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Novo Sistema Institucional	Análise do Novo Sistema	Favor informar disponibilidade de dia e horário para tratar com o gestor	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Melhoria em Sistema Institucional	Análise da Melhoria do Sistema	Favor informar o sistema que deseja realizar a melhoria e quais as melho	0	Ativo	Médio	Médio	0,75	Plano de atendimento
Desenvolvimento	Serviço em Sistemas	Conceder/Revogar acesso à Sistema	Favor informar o nome do sistema e o acesso que deseja solicitar.	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Desabilitar usuário	Desabilitar usuário do Skype for Business	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Alterar quota de armazenamento	Alterar quota de armazenamento do usuário. Informar o login para alter	30	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Alterar nome de exibição no e-mail	Informar o e-mail atual e o nome sugerido para alteração. Lembrando q	30	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Verificação de mídias removíveis	Verificação de mídias removíveis.	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Alerta por e-mail para usuários infectados	Informar a estação de trabalho e o caminho do arquivo infectado.	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Troubleshooting do Openstack	Informar o problema que está ocorrendo na nuvem.	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Criação de SSID	Informar o local da criação de SSID para rede WiFi	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WSUS	Revogar atualizações	Revogar atualizações do WSUS.	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Reuniao Infraestrutura	Reunião de 1 período - Médio	Reunião operacional	240	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Reuniao Infraestrutura	Apoio técnico - Médio	Apoio técnico	240	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Ajuda técnica	Ajuda técnica	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Office 365	Atribuir licença ao usuário	Atribuir licença ao usuário	45	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Office 365	Remover licença ao usuário	Remover licença ao usuário	45	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Office 365	Trocar tipo de licença	Trocar tipo de licença	45	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira

Infraestrutura	Office 365	Troubleshooting no portal Office365	Troubleshooting no portal Office365	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Office 365	Atualizar ADConnect	Atualizar ADConnect	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Office 365	Elaborar Script	Elaborar Script	360	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Office 365	Verificar problemas com usuários/licenças	Verificar problemas com usuários/licenças	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Adicionar impressora	Adicionar impressora	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Visualização de LOGs	Visualização de LOGs	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Monitoramento de pacotes	Monitoramento de pacotes	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Gerenciamento de Logs	Gerenciamento de Logs	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Criar/Alterar/Excluir StoragePoll	Criar/Alterar/Excluir StoragePoll	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	WSUS	Executar limpeza do servidor	Executar limpeza do servidor	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WSUS	Aprovar atualizações	Aprovar atualizações	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	FTP	Remover usuário no FTP	Remover usuário no FTP	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	FTP	Criar usuário no FTP	Criar usuário no FTP	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Remover acesso	Remover acesso	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Alterar vínculo de acesso	Alterar vínculo de acesso	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Disponibilizar acesso	Disponibilizar acesso	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Instalação de novo switch/roteador	Instalação de novo switch/roteador	300	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Atualizar um host	Atualizar um host	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Gerência de log	Gerência de log	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Configurar Rede	Configurar Rede	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Troubleshooting do ambiente	Troubleshooting do ambiente	300	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Troubleshoot da Rede Wi Fi por Controladora	Troubleshoot da Rede Wi Fi por Controladora	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Troubleshoot da Rede Wi Fi Stand Alone	Troubleshoot da Rede Wi Fi Stand Alone	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Apoio Técnico	Apoio Técnico	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Impressão	Adicionar Impressora	Adicionar Impressora	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Impressão	Alterar propriedades da Impressora	Alterar propriedades da Impressora	30	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Impressão	Excluir impressora	Excluir impressora	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Sharepoint	Configurar URL alternativa de acesso aos sites	Configurar URL alternativa de acesso aos sites	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Sharepoint	Criar coleção de Sites	Criar coleção de Sites	300	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Sharepoint	Excluir coleção de Sites	Excluir coleção de Sites	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Sharepoint	Criar aplicação WEB	Criar aplicação WEB	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Sharepoint	Excluir aplicação WEB	Excluir aplicação WEB	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Serviços por Demanda - PA	Atualizar Sistema de Correio Eletrônico - EXCHANG	Atualizar Sistema de Correio Eletrônico (EXCHANGE).	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Infraestrutura	Serviços por Demanda - PA	Serviço por Demanda de Infraestrutura	Serviço por Demanda de Infraestrutura	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Infraestrutura	Questionário de Pesquisa	Conceder acesso	Conceder acesso	30	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Associar permissão do diretório	Dar permissão aos usuários para acesso ao diretório desejado.	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Desassociar permissão ao Diretório	Desassociar permissão do usuário ao diretório.	300	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Criar quota de Disco	Criar quota de disco para usuário	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Excluir quota de disco	Excluir quota de disco de um diretório	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Alteração de quota de disco	Alterar o tamanho da quota de disco de um diretório.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Criação de diretório	Solicitar criação de diretório no servidor de arquivos.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Exclusão de diretório	Solicitar exclusão de diretório no servidor de arquivos.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Alteração	Solicitar alteração de diretório no servidor de arquivos.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Reuniao de Coordenação - Metade do dia	Reunião para alinhamento de projetos	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Reunião coordenação - Dia inteiro	Reunião para alinhamento de projetos	480	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Reuniao Infraestrutura	Reuniao para alinhamento de projetos - parcial	Reunião para alinhamento de projetos da infraestrutura - metade do dia	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Reuniao Infraestrutura	Reunião para alinhamento de infraestrutura	Reunião para alinhamento de infraestrutura - integral	480	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Reiniciar serviço DHCP	Reiniciar o serviço DHCP	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Verificação de computador infectado	Informar qual estação de trabalho será verificada e ações para serem to	180	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Verificar IP	Verificar IP de estação de trabalho e servidor.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Criar grupo de e-mail	Criar grupo de e-mail	120	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Migrar e-mail	informar a conta de e-mail a ser migrada para o novo correio.	180	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Criação de conta de rede e e-mail	Informar o login do usuário para criação da conta de rede e e-mail.	180	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Adicionar extensões de arquivos no servidor (FSRM)	Adicionar extensões de arquivos no servidor (FSRM)	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Instalar atualizações	Instalar atualizações	120	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Implementação de GPOs	Implementação de GPOs para alinhamento com a politica institucional.	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Instalação de certificados	Instalação de certificados	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Criar cliente Radius	Criar cliente Radius	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Troubleshoot do servidor	Informar o servidor que esta com problema e qual o serviço que será ve	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	FTP	Configuração do ambiente FTP	Configuração do ambiente FTP	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Linux	Troubleshoot	Informar o serviço e o servidor a ser verificado	240	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira

Infraestrutura	Servidores Linux	Reiniciar servidores	Informar o servidor que será reiniciado.	60	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Linux	Instalar recursos	Informar qual o servidor que será instalado os recursos.	120	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem FioCruz	Configuração do host	Configuração do host	360	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Acompanhamento ao Datacenter	Acompanhamento para serviços no datacenter	240	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Identificação de pontos e teste no patch panel	Identificação de pontos e teste no patch panel	180	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Organização de rack	Organização de rack	240	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Teste de fibra de unidades	Teste de fibra de unidades	180	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Aumento da Caixa Postal	Quando a caixa de email chega a 100% de utilização	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Renovar Conta	Renovação de conta de email	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Criar Alias	Criar um apontamento para outra conta de correio	120	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Criar Conta	Para credenciamento é necessário o envio das seguintes informações: N	300	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Excluir Conta	Informar a conta de email para exclusão	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Excluir Usuário em Alias	Informar a conta de email para exclusão do alias	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Incluir Usuário em Alias	Informar a conta de email para inclusão no alias e a conta do Alias	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Mudar Senha	Informar a conta de email para mudar a senha	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Problemas com e-mail	Descrever qual o problema do email. Ex problema de senha, cota excedi	300	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Lista de Distribuição	Alterar Lista	Informar o nome da lista para alteração e o novo nome.	120	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Lista de Distribuição	Criar Lista	Informar o nome da lista e os emails dos usuários que farão parte da list	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Lista de Distribuição	Excluir Lista	Informar o nome da lista para exclusão	120	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Lista de Distribuição	Excluir Usuário da Lista	Informar o nome da lista e o email do usuário para exclusão.	120	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Lista de Distribuição	Incluir Usuário na Lista	Informar o nome da lista e o email do usuário para inclusão	120	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Alteração de Senha	Enviar o nome de usuario e o email cadastrado	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Exclusão de Usuário	Enviar nome de usuario e email cadastrado para exclusão	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Inclusão de Endereço CAPES	Informar o nome portal para ser inserido no script de acesso ao capes.	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Capes	Inclusão de usuário	Enviar memorando para a Coordenação de Pós Graduação com os dado:	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	DNS	Alteração de Registro DNS	Informar o ip e o novo endereço DNS	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DNS	Exclusão de Registro DNS	Informar o IP e o endereço para exclusão	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Alteração de ACL	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Alteração de Rota	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Alteração de VLAN	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Backup de configuração	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	180	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Criação de ACL	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Criação de Rota	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desbloquear endereço de rede	Informar o endereço de rede a ser desbloqueado	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Exclusão de Rota	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Remoção de ACL	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Alteração de Regra	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Bloquear IP	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Criação de Regra	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Desbloquear IP	Informar o endereço ip a ser desbloqueado	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Firewall	Exclusão de Regra	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Alteração de Rotina de Backup	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	420	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Criação de job backup	Informar o caminho completo para a realização do backup.	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Criação de Rotina de Backup	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	420	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Excluir job de backup	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Exclusão de Rotina de Backup	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	420	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Inclusão de fita	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	420	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Restauração (recuperação de arquivo)	Informar o caminho completo do arquivo e a data para restauração.	420	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Troca de fita	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	420	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Alteração de Alias	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Alteração de Hospedagem	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Criação de Alias	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Criação de Hospedagem	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	300	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Exclusão de Alias	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Exclusão de Hospedagem	Favor detalhar sua requisição na caixa de comentário.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	FTP	Alteração de Usuário	Informe o login e o ip ou nome do servidor para alteração do usuário FT	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Atualização de Aplicativo	Anexar o arquivo para atualização e informar o caminho completo para :	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Criar Pasta de Rede	Informar o caminho completo onde será criado o diretório e quais os usu	180	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Excluir Permissão em Grupo	Informar o diretório e o grupo que será excluída a permissão	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Incluir Permissão em Grupo	Informar o diretório e o grupo que será incluída a permissão	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Problema com Espaço	Verificar arquivos no diretório, espaço chegando no limite.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira

Infraestrutura	Servidor de Arquivos	Controle de acesso	Informar o tipo de permissão dos usuários para diretórios ou arquivos.	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Criação de Conta de Rede	Para credenciamento é necessário o envio das seguintes informações: N	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Alteração de Senha de Rede	Informar o login do usuário. (somente o próprio usuário pode abrir o cha	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Exclusão de Conta de Rede	Informar o login do usuário para exclusão	30	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar interface Loopback roteador ou switch	Configurar interface loopback do roteador ou switch	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar nome do roteador ou switch	Configurar nome do roteador ou switch	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Monitoramento de pacotes	Monitoramento de pacotes	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar o banner dos roteadores e switches	Configurar o banner dos roteadores e switches	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar a encriptação no roteador ou switch	Configurar a encriptação no roteador ou switch	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar o exec-timeout	Configurar o exec-timeout no roteador ou switch	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar mod exec global no roteador ou switch	Configurar modo de execução global no roteador ou switch	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar IP de gateway do roteador ou switch	Configurar IP de gateway do roteador ou switch	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Visualização de Logs	Visualização de Logs	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Gerenciamento de Logs	Gerenciamento de Logs	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar usuário local e senha	Configurar usuário local e senha	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Adicionar sites	Adicionar sites	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Remover sites	Remover sites	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Editar Hospedagem	Editar Hospedagem	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Conceder permissão a Sites	Conceder permissão a Sites	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Retirar Permissão de Sites	Retirar Permissão de Sites	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Remover Serviço Web	Remover Serviço Web	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Verificar Logs do Serviço Web	Verificar Logs do Serviço Web	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Atualização do Serviço Web	Atualização do Serviço Web	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Reiniciar Serviço Web	Reiniciar Serviço Web	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Web	Instalar Serviço Web	Instalar Serviço Web	180	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Verificar replicação de dados entre servidores de	Verificar replicação de dados entre servidores de arquivos Prazo determ	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Web	Configurar replicação de dados entre servidores de	Configurar replicação de dados entre servidores de arquivo	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Conceder Permissão na caixa postal	Conceder Permissão na caixa postal	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Retirar Permissão na caixa postal	Retirar Permissão na caixa postal	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Configuração de conta de e-mail em dispositivo móv	Configuração de conta de e-mail em dispositivo móvel	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Reiniciar Serviço	Reiniciar serviço de e-mail	120	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Gerenciamento dos Bancos de dados do e-mail	Gerenciamento dos Bancos de dados do e-mail	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Atualizar Serviço de e-mail	Atualizar Serviço de e-mail	300	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Ativar Banco de Dados em outro servidor	Ativar Banco de Dados em outro servidor	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Instalar Serviço de e-mail	Instalar Serviço de e-mail	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Gerenciamento de certificados	Gerenciamento de certificados	180	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Gerenciamento de Conformidade	Gerenciamento de Conformidade	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	E-mail	Gerenciamento do Fluxo de E-mail	Gerenciamento do Fluxo de E-mail	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	DNS	Reiniciar serviço DNS	Reiniciar serviço DNS	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DNS	Verificar Replicação de DNS	Verificar Replicação de DNS	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Desbloquear login do usuário	Desbloquear login do usuário.	15	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Remover grupo serviço de diretórios.	Informar qual grupo que o usuário sera removido.	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Bloquear login do usuário no serviço de diretórios	Informar o login do usuário a ser bloqueado.	30	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Resetar a senha do usuário	Informar o login do usuário que deseja resetar a senha.	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Criar grupo serviço de diretórios.	Informar o nome do grupo a ser criado.	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Incluir usuário em um grupo de usuários no AD	Incluir usuário em um grupo de usuários no serviço de diretórios.	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Login de Rede	Remover usuário em um grupo de usuários no AD	Remover usuário em um grupo de usuários no serviço de diretórios.	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Documentação de Infraestrutura	Elaborar documentação de Infraestrutura	Informar qual a documentação necessária.	960	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	AntiRansomware Tool in OfficeScan	AntiRansomware Tool in OfficeScan	300	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Executar limpeza do servidor	Executar limpeza do servidor	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Dash Security Statistics for Networked Endpoint.	Dash Security Statistics for Networked Endpoint.	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Configurar Antivirus	Configurar Antivirus	360	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Verificação de estações desatualizadas	Verificação de estações desatualizadas	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Verificação de logs, coletar e enviar para Trend.	Verificação de logs, coletar e enviar para Trend.	180	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Execução remota para coletar logs para verificação	Execução remota para coletar logs para verificação de estações de traba	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Antivirus	Aprovar atualizações	Aprovar atualizações	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Gerenciamento de dispositivos	Gerenciamento de dispositivos, telefones e aplicativos dos clientes	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Atualização do produto	Atualização do produto	480	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Gerenciamento de federação	Gerenciamento de federação	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Gerenciamento do Servidor	Gerenciamento do Servidor	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Gerenciamento de arquivamento	Gerenciamento de arquivamento	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira

Infraestrutura	Skype For Business	Gerenciamento de roteamento de voz	Gerenciamento de roteamento de voz	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Gerenciamento de reuniões e conferências	Gerenciamento de reuniões e conferências	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Monitoramento e configuração de integridade	Monitoramento e configuração de integridade	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Skype For Business	Habilitar usuário	Habilitar usuário	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Adicionar reserva de IP	Informar o IP a ser reservado.	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Excluir reserva de IP em um escopo DHCP	Excluir reserva de IP em um escopo DHCP	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Excluir endereço MAC a lista de bloqueio	Excluir endereço MAC a lista de bloqueio	30	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Adicionar reserva de IP em um escopo DHCP	Adicionar reserva de IP em um escopo DHCP	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Adicionar endereço MAC a lista de bloqueio	Adicionar endereço MAC a lista de bloqueio	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Alterar reserva de IP em um escopo DHCP	Alterar reserva de IP em um escopo DHCP	60	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Alterar escopo DHCP	Alterar escopo DHCP	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Autorizar servidor DHCP	Autorizar servidor DHCP	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Desautorizar servidor DHCP	Desautorizar servidor DHCP	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Criar escopo DHCP	Criar escopo DHCP	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Excluir escopo DHCP	Excluir escopo DHCP	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	DHCP	Configurar serviço DHCP	Configurar serviço DHCP	180	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Criar LUN	Criar LUN	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Alterar LUN	Alterar LUN	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Excluir LUN	Excluir LUN	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Criar Raid	Criar Raid	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Modificar Raid	Modificar Raid	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Excluir Raid	Excluir Raid	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Storage	Gerenciamento de Performance	Gerenciamento de Performance	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	WSUS	Recusar atualizações	Recusar atualizações	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WSUS	Configurar Wsus	Configurar Wsus	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	WSUS	Relatórios Wsus	Relatórios Wsus	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Alterar Pools	Alterar Pools	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Alterar Políticas	Alterar Políticas	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Alterar Template Service Profile	Alterar Template Service Profile	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Criar Pools	Criar Pools	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Associar Políticas	Associar Políticas	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Associar Pools	Associar Pools	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Criar Template Service Profile	Criar Template Service Profile	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Criar Service Profile	Criar Service Profile	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Alterar Service Profile	Alterar Service Profile	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Associar Service Profile	Associar Service Profile	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Verificação de LOGS	Verificação de LOGS	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Criar Políticas	Criar Políticas	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Excluir Políticas	Excluir Políticas	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Excluir Service Profile	Excluir Service Profile	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Excluir Pools	Excluir Pools	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Excluir Vlan	Excluir Vlan	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Adicionar Servidor	Adicionar Servidor	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Remover Servidor	Remover Servidor	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Alterar Vlan	Alterar Vlan	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Reiniciar Servidor	Reiniciar Servidor	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Criar Vlan	Criar Vlan	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Associar Template Service Profile	Associar Template Service Profile	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Associar Vlan	Associar Vlan	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	BLADE	Excluir Template Service Profile	Excluir Template Service Profile	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Adicionar rede	Adicionar rede	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Atualização de hosts (Update Manager)	Atualização de hosts (Update Manager)	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Consolidar snapshot de máquina virtual	Consolidar snapshot de máquina virtual	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Excluir snapshot de máquina virtual	Excluir snapshot de máquina virtual	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Criar snapshot de máquina virtual	Criar snapshot de máquina virtual	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Migrar máquina virtual para outro host	Migrar máquina virtual para outro host	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Clonar máquina virtual	Clonar máquina virtual	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Reiniciar máquina virtual	Reiniciar máquina virtual	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Desligar máquina virtual	Desligar máquina virtual	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Ligar máquina virtual	Ligar máquina virtual	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Configurar DRS	Configurar distribuição de recursos no cluster (DRS)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira

Infraestrutura	Virtualização	Editar máquina virtual	Editar máquina virtual	60	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Configurar aspectos de rede no host	Configurar aspectos de rede no host	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Configurar NTP no host	Configurar NTP no host	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Criar máquina virtual	Criar máquina virtual	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Editar rede	Editar rede	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Remover rede	Remover rede	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Configurar alta disponibilidade (HA)	Configurar alta disponibilidade no cluster (HA)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Vincular licença ao host	Vincular licença ao host	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Verificar eventos e alarmes	Verificar eventos e alarmes	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Excluir máquina virtual	Excluir máquina virtual	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Expandir Datastore	Expandir Datastore	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Remover host do cluster Vmware	Remover host do cluster Vmware	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Adicionar host ao cluster Vmware	Adicionar host ao cluster Vmware	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Criar cluster Vmware	Criar cluster Vmware	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Desligar host	Desligar host	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Reiniciar host	Reiniciar host	180	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Adicionar datastore	Adicionar datastore	180	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Colocar host em modo de manutenção	Colocar host em modo de manutenção	180	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Virtualização	Remover datastore	Remover datastore	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	FTP	Permissão de usuário no FTP	Permissão de usuário no FTP	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Armazenamento das fitas	Armazenamento das fitas	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Alterar job de backup	Alterar job de backup	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Restaurar arquivo de cópia de sombra	Restaurar arquivo de cópia de sombra	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Manutenção do software de backup	Manutenção do software de backup	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Limpar drive	Limpar drive	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Etiquetar fita	Etiquetar fita	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Adicionar/retirar fita da unidade de bkp	Adicionar/retirar fita da unidade de bkp	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Verificação dos logs	Verificação dos logs	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Agendar Job de backup	Agendar Job de backup	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Cópia de arquivos	Cópia de arquivos	420	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Solicitação das fitas	Solicitação das fitas	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Validação dos backups	Validação dos backups	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Desinstalar agente de backup	Desinstalar agente de backup	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Criar pool de recursos	Criar pool de recursos	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Alterar pool de recursos	Alterar pool de recursos	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Excluir pool de recursos	Excluir pool de recursos	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Backup	Instalar agente de backup	Instalar agente de backup	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Gerenciamento de arquivos IOS	Gerenciamento de arquivos IOS	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Exclusão do Cisco IOS	Exclusão do Cisco IOS	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Restauração do Cisco IOS	Restauração do Cisco IOS	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Cópia de backup do Cisco IOS	Cópia de backup do Cisco IOS	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Syslog	Configurar Syslog	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot SNMP	Troubleshoot SNMP	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot NAT ou NAT64	Troubleshoot NAT ou NAT64	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar NTP	Configurar NTP	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar NTP	Desabilitar NTP	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot NTP	Troubleshoot NTP	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar FHRP	Configurar First Hop Redundancy Protocol (FHRP)	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar FHRP	Desabilitar First Hop Redundancy Protocol (FHRP)	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot FRHP	Troubleshoot First Hop Redundancy Protocol (FHRP)	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Syslog	Desabilitar Syslog	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Syslog	Troubleshoot Syslog	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar SNMP	Desabilitar SNMP	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar DHCP	Desabilitar DHCP	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar DHCP	Configurar DHCP	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar IP SLA	Configurar IP SLA	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar IP SLA	Desabilitar IP SLA	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot IP SLA	Troubleshoot IP SLA	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar NAT ou NAT64	Configurar NAT ou NAT64	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot ACL	Troubleshoot ACL	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar ACLs	Desabilitar ACLs	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira

Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar NAT ou NAT64	Desabilitar NAT ou NAT64	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar ACLs	Configurar ACLs	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot DHCP	Troubleshoot DHCP	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar SNMP	Configurar SNMP	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Criar imagens	Criação de imagens	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Criar acesso	Criar acesso ao portal de serviços do Openstack	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Adicionar um host	Adicionar um host	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Remover um host	Remover um host	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Deletar imagens	Deletar imagens	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Instalar um host	Instalar um host	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Alterar acesso	Alterar acesso	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Deletar acesso	Informar o login para deletar o acesso	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Atualizar imagens	Atualizar imagens	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Criar rede	Criar rede	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Excluir rede	Excluir rede	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Criar instância	Criar instância	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Openstack - Nuvem Fiocruz	Excluir instância	Excluir instância	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Confeção de cabeamento de rede	Confeção de um novo cabo de rede para instalação.	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Reparo no ponto de rede	Reparo no ponto de rede. Informar o setor e sala que está com problem	120	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede - Ponto de Rede e Datacenter	Instalação e conectorização de Patch Panel	Instalação e conectorização de Patch Panel	180	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Port Security	Configurar Port Security	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Radius	Troubleshoot Radius	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Radius	Desabilitar Radius	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Radius	Configurar Radius	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot TACACS	Troubleshoot TACACS	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar TACACS	Desabilitar TACACS	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar TACACS	Configurar TACACS	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot AAA	Troubleshoot AAA (authentication, authorization and accounting)	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar AAA	Desabilitar AAA (authentication, authorization and accounting)	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot port Security	Troubleshoot port Security	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Authentication Methods	Troubleshoot Authentication Methods	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Secure Shell (SSH)	Configurar Secure Shell (SSH)	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar AAA	Configurar AAA (authentication, authorization and accounting)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Service Password	Troubleshoot Service Password	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Authentication Methods	Desabilitar Authentication Methods	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar protocolo telnet	Configurar protocolo telnet	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar protocolo telnet	Desabilitar protocolo telnet	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Service Password	Desabilitar Service Password	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Service Password	Configurar Service Password	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Secure Shell (SSH)	Troubleshoot Secure Shell (SSH)	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Secure Shell (SSH)	Desabilitar Secure Shell (SSH)	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot protocolo telnet	Troubleshoot protocolo telnet	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Authentication Methods	Configurar Authentication Methods	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Instalar recursos/serviços	Instalar recursos/serviços	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Gerenciamento de capacidade	Gerenciamento de capacidade	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Remover recursos/serviço	Remover recursos/serviço. Informar o serviço a ser removido.	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Alterar recursos/serviços	Informar o serviço a ser alterado	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Ajuda Técnica	Informar a descrição da ajuda.	420	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Linux	Configurar serviço SNMP	Configurar serviço SNMP	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Linux	Instalar serviço SNMP	Instalar serviço SNMP	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Linux	Reiniciar Serviço SNMP	Reiniciar Serviço SNMP	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar protocolo IEEE 802.1q	Configurar protocolo IEEE 802.1q	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar protocolo IEEE 802.1q	Desabilitar protocolo IEEE 802.1q	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Spanning Tree	Troubleshoot Spanning Tree	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar protocolo IEEE 802.1w	Desabilitar protocolo IEEE 802.1w	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar protocolo IEEE 802.1w	Configurar protocolo IEEE 802.1w	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Switched Port Analyser (SPAN)	Configurar Switched Port Analyser (SPAN)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Vlan's	Troubleshoot Vlan's	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Trunk Vlan's	Troubleshoot Trunk Vlan's	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Unidirecional Link Detection (ULDP)	Troubleshoot Unidirecional Link Detection (ULDP)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Cisco Discovery Protocol (CDP)	Troubleshoot Cisco Discovery Protocol (CDP)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira

Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar protocolo ULDP	Configurar protocolo ULDP (Unidirectional Link Detection)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar LLDP	Configurar protocolo Link Layer Discovery Protocol	120	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Verificar protocolo CPD	Verificar protocolo CPD (Cisco Discovery Protocol)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Err-disable recovery	Troubleshoot Err-disable recovery	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Gerenciar tabela de endereços MAC	Gerenciar tabela de endereços MAC	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Habilitar SDM template	Habilitar SDM template	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Etherchannels	Troubleshoot Etherchannels	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Netflow	Desabilitar Netflow	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Habilitar EtherChannels	Habilitar EtherChannels	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Netflow	Troubleshoot Netflow	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Switched Port Analyser (SPAN)	Desabilitar Switched Port Analyser (SPAN)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Switched Port Analyser (SPAN)	Troubleshoot Switched Port Analyser (SPAN)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Remote Switched Port Analyser (RSPAN)	Configurar Remote Switched Port Analyser (RSPAN)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Remote Switched Port Analyser	Desabilitar Remote Switched Port Analyser	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Remote Switched Port Analyser (RSPAN)	Troubleshoot Remote Switched Port Analyser (RSPAN)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Habilitar Stackwise	Habilitar Stackwise	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar Stackwise	Desabilitar Stackwise	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Stackwise	Troubleshoot Stackwise	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Habilitar Netflow	Habilitar Netflow	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar EtherChannels	Desabilitar EtherChannels	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot IPv6	Troubleshoot IPv6	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar endereços IPv6	Configurar endereços IPv6	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot BGP ou eBGP	Troubleshoot BGP ou eBGP	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar BGP ou eBGP	Configurar BGP ou eBGP	240	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot IPv4	Troubleshoot IPv4	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar endereços IPv4	Configurar endereços IPv4	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot OSPF	Troubleshoot OSPF	180	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Protocolo OSPF	Configurar Protocolo OSPF	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot rotas default ou estáticas	Troubleshoot rotas default ou estáticas	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar rotas default ou estáticas	Configurar rotas default ou estáticas	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot IP Security Protocol (IPSec)	Troubleshoot IP Security Protocol (IPSec)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar Generic Routing Encapsulation (GRE)	Configurar Generic Routing Encapsulation (GRE)	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot Generic Routing Encapsulation (GRE)	Troubleshoot Generic Routing Encapsulation (GRE)	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar IP Security Protocol (IPSec)	Configurar IP Security Protocol (IPSec)	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Configuração da rede Wifi por controladora	Configuração da rede Wifi por controladora	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Instalação da rede Wifi por controladora	Instalação da rede Wifi por controladora	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Bloqueio e liberação de Wifi por controladora	Bloqueio e liberação de Wifi por controladora	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Monitoramento da rede Wifi por controladora	Monitoramento da rede Wifi por controladora	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Instalação Wifi stand alone	Instalação Wifi stand alone	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Bloqueio e liberação de acesso Wifi stand alone	Bloqueio e liberação de acesso Wifi stand alone	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Monitoramento da rede Wifi stand alone	Monitoramento da rede Wifi stand alone	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Configuração Wifi stand alone	Configuração Wifi stand alone	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	WIFI	Problemas de conexão Wifi	Problemas com a conexão na rede Wifi	120	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	VPN	Configurar VPN	Configurar VPN	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	VPN	Inclusão de usuário na VPN	Inclusão de usuário na VPN	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	VPN	Troubleshoot VPN	Troubleshoot VPN	120	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	VPN	Desabilitar VPN	Desabilitar VPN	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar protocolo MPLS	Desabilitar protocolo MPLS	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar protocolo MPLS	Configurar protocolo MPLS	180	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Troubleshoot protocolo MPLS	Troubleshoot protocolo MPLS	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Desabilitar protocolo de entrocamento no switch	Desabilitar protocolo de entrocamento no switch	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar protocolo de entrocamento no switch	Configurar protocolo de entrocamento no switch	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Nomear Vlan	Nomear Vlan	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar interface Vlan	Configurar interface Vlan	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Configurar a descrição da interface Vlan	Configurar a descrição da interface Vlan	120	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Alterar nome da interface Vlan	Alterar nome da interface Vlan	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Infraestrutura	Rede (Roteador e Switch)	Excluir Interface Vlan	Excluir Interface Vlan	60	Ativo	Superior	Alto	1,75	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar relatório de incidentes de infraestrutura	Elaborar relatório de incidentes de infraestrutura	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar RFP (request for proposal)	Elaborar RFP (request for proposal)	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar estudos de viabilidade para novos projetos	Elaborar estudos de viabilidade para novos projetos	600	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar projeto	Elaborar projeto	600	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira

Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar relatório de disponibilidade	Elaborar relatório de disponibilidade de infraestrutura	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar cronograma de projeto	Elaborar cronograma de projeto	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Geração de relatório de atendimentos	Geração de relatório de atendimentos	300	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Coordenação de Infraestrutura	Elaborar plano de capacidade de infraestrutura	Elaborar plano de capacidade de infraestrutura	600	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Excluir impressora	Excluir impressora	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Alterar propriedades da impressora	Alterar propriedades da impressora	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Servidores Windows Server	Adicionar impressora	Adicionar impressora	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Criação de aplicação Web	Criação de aplicação Web	180	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Excluir aplicação Web	Excluir aplicação Web	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Configurar URL alternativa de acesso aos sites	Configurar URL alternativa de acesso aos sites	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Excluir coleção de sites	Excluir coleção de sites	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Infraestrutura	Web	Criar coleção de sites	Criar coleção de sites	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Inovação	Serviços de TIC	Execução de Serviços de TIC	Configuração de portal no Sharepoint; Resposta a questionamentos da Au	300	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Reuniões	Participação em reunião	Ata da reunião com nome e assinatura dos participantes com a descriçã	180	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Governança de TIC	Elaborar PETIC	Minuta PETIC; Análise SWOT; Minuta da Priorização de Projetos Minuta	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Inovação	Governança de TIC	Elaborar PDTIC	Minuta do PDTIC	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Implantação de Plataforma	Implantação de Plataforma	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Apoio à implantação da plataforma	Apoio à implantação da plataforma	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Documentação de Arquitetura	Documentação de Arquitetura	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Criação de Microserviço (Data Service / barramento	Criação de Microserviço (Data Service / barramento / Registro / API)	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Implantação de Microserviço - Deploy	Implantação de Microserviço - Deploy	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Criação da API	Criação da API	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Customização do API Manager (Loja API)	Customização do API Manager (Loja API)	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Criação Teste Unitário de Microserviço	Criação Teste Unitário de Microserviço	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Desenvolvimento Microserviço	Desenvolvimento Microserviço	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Arquitetura Corporativa	Apresentação de Plataforma (Mentoring)	Apresentação de Plataforma (Mentoring)	0	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Plano de atendimento
Inovação	Serviços de TIC	Atualização da Base de Conhecimento	Atualização do conhecimento de informações na Base de Conhecimento	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Serviços de TIC	Atualização do Catálogo/Portfólio de Serviços	Análise dos serviços propostos, inclusão dos serviços no portfólio (prop	300	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Serviços de TIC	Analisar desempenho de Serviços de TIC	Comparar PID com desempenho real.	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Serviços de TIC	Gerenciar Mudança (Realizar CCM)	Considerando o caráter técnico da gestão de mudanças, deve-se garanti	240	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Inovação	Capacitação em TIC	Elaboração de tutorial multimídia para sistema (pa	Textos preparados para cada funcionalidade antes da gravação do víde	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Capacitação em TIC	Elaboração de Workshops (direcionado para determin	Os workshops podem ter como material de apoio uma apresentação em	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Capacitação em TIC	Execução de Workshops	Encaminhar material aos participantes após apresentação.	90	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Governança de TIC	Elaborar/revisar Modelo de documento (template)	Os modelos de documento devem seguir um padrão que ainda será esta	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Governança de TIC	Elaborar documentação de apoio (Atas de reunião)	Reunião conduzida por outra equipe com ata elaborada pela Inovação.	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Governança de TIC	Elaborar relatórios com análises o avaliações sobr	Elaborar relatórios com análises ou avaliações sobre processos/atividad	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Contratação de TIC	Elaborar documento de oficialização de demanda (DO	Exigido pela IN01/2019. Não faz parte de seu escopo a verificação do mé	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Contratação de TIC	Elaborar Estudo Técnico Preliminar - ETP	Artefato do Planejamento da Contratação exigido pela IN01/2019 e que	360	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Contratação de TIC	Elaborar Mapa de Gerenciamento de Riscos	Artefato do Planejamento da Contratação exigido pela IN01/2019 e que	360	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Contratação de TIC	Elaborar Termo de Referência / Projeto Básico	Artefato do Planejamento da Contratação exigido pela IN01/2019. Ele s	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Contratação de TIC	Elaborar Termos: de Ciência; de Compromisso; de Re	Artefatos do Planejamento da Contratação exigido pela IN01/2019	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Inovação	Capacitação em TIC	Análise de Demanda	Informe detalhes da sua demanda, incluindo público alvo, interessados,	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Governança de TIC	Análise de Demanda	Informe detalhes da sua demanda, incluindo público alvo, interessados,	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Governança de TIC	Avaliação Recursos de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Inovação	Governança de TIC	Comunicação e Transparência de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Inovação	Governança de TIC	Desempenho de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Governança de TIC	Modelo de Governança de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Processos de TIC	Análise de Demanda	Informe detalhes da sua demanda, incluindo público alvo, interessados,	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Processos de TIC	Análise de Processos	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Processos de TIC	Mapeamento de Processos	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Superior	Médio	1,50	Plano de atendimento
Inovação	Processos de TIC	Melhoria de Processos	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Projetos de TIC	Análise de Demanda	Informe detalhes da sua demanda, incluindo público alvo, interessados,	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Projetos de TIC	Encerramento do Projeto	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Projetos de TIC	Execução de Projeto	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Projetos de TIC	Monitoramento de Projeto	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Superior	Alto	1,75	Plano de atendimento
Inovação	Projetos de TIC	Planejamento de Projeto	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Serviços de TIC	Análise de Demanda	Informe detalhes da sua demanda, incluindo público alvo, interessados,	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Inovação	Serviços de TIC	Desempenho de Serviços de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Serviços de TIC	Gestão de Serviços de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Serviços de TIC	Operação de TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Inovação	Capacitação em TIC	Capacitação em TIC	Preencha com o detalhamento completo da sua demanda, informando p	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento

Segurança da Informação	Firewall de borda	Criação de regra	Informe os IP's e portas de origem e destino envolvidos no pedido. Obs:	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Firewall de borda	Exclusão de regra	Justifique o pedido de exclusão e informe os IP's e portas de origem e d	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Sala Cofre	Teste de Gerador	Teste de Gerador	60	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Certificado digital	Agendamento e acompanhamento das emissões	Agendamento e acompanhamento das emissões	960	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Segurança da Informação	Certificado digital	Revogação de certificado SSL	Revogação de certificado SSL	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Segurança da Informação	Filtro Web	Análise de tráfego no filtro web	Análise de tráfego no filtro web	40	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Filtro Web	Criação de regra no filtro web	Criação de regra no filtro web	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Filtro Web	Alteração de regra no filtro web	Alteração de regra no filtro web	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Identificação/Scan de vulnerabilidades	Varredura em host	Varredura em host	240	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Identificação/Scan de vulnerabilidades	Varredura em rede	Varredura em rede	720	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Treinamento/Passagem de conhecimento	Treinamento/Passagem de conhecimento	180	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Emitir relatório de sistema	Emitir relatório de sistema	30	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Coordenação das operações de segurança	Atividades de gerenciamento das operações de segurança da informaçã	9600	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Deep Security	Ativação de Licença	Ativação de Licença	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Deep Security	Apoio para configuração de política	Apoio para configuração de política	240	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Deep Security	Apoio para instalação do agente	Apoio para instalação do agente	90	Ativo	Superior	Baixo	1,25	Rotineira
Segurança da Informação	Deep Security	Esclarecimento de dúvidas	Esclarecimento de dúvidas	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Certificado digital	Emissão de certificado digital SSL	Envie o arquivo CSR do servidor.	40	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Segurança da Informação	Análise de conformidade em segurança	Projeto de análise de conformidade	Descreva o escopo do projeto de análise de conformidade que está sendo	720	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Antispam	Criação ou ajuste de regra	Informar a justificativa do pedido e detalhes da regra a ser criada.	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Teste de invasão	Projeto de teste de invasão	Descrever o escopo do host, sistema ou serviço a ser analisado.	480	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	IDS/IPS	Criação de regra no IDS/IPS	Especificar assinatura	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	IDS/IPS	Análise de tráfego de rede	Descreva a necessidade de análise do tráfego, informando o máximo de	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	IDS/IPS	Modificação de regra no IDS/IPS	Especificar assinatura.	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	IDS/IPS	Exclusão de regra no IDS/IPS	Especificar assinatura.	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Sala Cofre	Acompanhamento da execução de serviços	Descrever empresa e serviços que serão realizados.	420	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Sala Cofre	Agendamento de visita	Informar o nome, CPF, unidade/empresa e motivação da visitação.	90	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Sala Cofre	Comunicação de acesso emergencial	Informar:	20	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Sala Cofre	Comunicação de acesso programado	Informar:	20	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Sala Cofre	Emissão de credencial de acesso	Informar: nome, CPF, lotação e descrição das atividades que justifiquem	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	PRTG - Solicitação de capacitação	Informe a quantidade e local do treinamento requisitado, bem como o c	300	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	PRTG - Monitoramento dos serviços críticos	Ativos e serviços críticos a serem monitorados.	2640	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	Sala Cofre - Monitoramento do DCIM	Monitoramento do DCIM e sistemas de apoio.	2640	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	Antispam - Monitoramento do serviço	Monitoramento dos ativos que suportam o sistema e do antispam.	2640	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	UTM - Monitoramento de plataforma	Monitoramento da plataforma UTM.	2640	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	Antivirus - Monitoramento de malwares	Monitoramento das ameaças e da plataforma antimalware.	2640	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Firewall de borda	Modificação de regra	Justifique o pedido de modificação e informe os IP's e portas de origem	40	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Firewall de borda	Análise de tráfego a partir de uma regra	Descreva a necessidade de análise do tráfego, informando o máximo de	120	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Incidente de segurança da informação	Notificação de incidente de segurança	Descreva o problema, data e hora do incidente, unidade, tipo e severida	120	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Antispam	Verificação de mensagem retida	Informar o máximo de informações: domínio ou conta de origem, conta	30	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Antispam	Solicitação de liberação de mensagem	Informar o máximo de informações: domínio ou conta de origem, conta	120	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	VPN (Virtual Private Network)	Criação de VPN site - site	Informar IP de destino, sub-redes, entre outros.	360	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	VPN (Virtual Private Network)	Criação de VPN para cliente	Informar serviço a ser acessado pela rede.	120	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Certificado digital	Emissão de certificado digital e-CPF	Informar:	120	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Segurança da Informação	Certificado digital	Revogação de certificado e-CPF	Informar:	60	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Esclarecimento de dúvidas técnicas	Descrever detalhadamente a dúvida	120	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Esclarecimento de dúvidas sobre a POSIC	Descrever detalhadamente a dúvida, citando o item da POSIC ou Norma	60	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Participação em reunião	Descrever o assunto da reunião	180	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Participação em eventos	Descrever o tema do evento.	480	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Correções, atualizações e testes	Descreva o sistema, serviço, envolvido no atendimento.	240	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Análise de riscos de segurança	Projeto de análise de riscos	Descreva o escopo do projeto de análise de riscos que está sendo solicit	960	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Continuidade de negócios de TI	Projeto de continuidade de negócios em TI	Descreva o escopo do projeto de continuidade de negócios que está ser	1200	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	PRTG - Configuração/Reconfiguração/Teste de sensor	Definir a quantidade e tipo dos sensores a serem configurados.	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Monitoramento de Serviços e Ativos Críticos	PRTG - Criação e configuração de novas instâncias	Informar unidade, dados do servidor e credenciais.	0	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Plano de atendimento
Segurança da Informação	Incidente de segurança da informação	Investigação de incidente de segurança	Descreva detalhadamente o incidente e os ativos envolvidos.	960	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Criação de documento técnico	Descreva o tipo de documento a ser criado e o escopo do mesmo.	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
Segurança da Informação	Suporte e consultoria em segurança	Revisão de documento técnico	Descreva o documento técnico a ser revisado.	240	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
SOA	Modelagem de Microserviços	Análise de Query	Necessário fornecer o IP, porta , tipo, versão do banco de dados e nome	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Modelagem de Microserviços	Análise de Demanda	Análise de Demanda	360	Ativo	Superior	Crítica	2,00	Rotineira
SOA	Modelagem de Microserviços	Criação de Data Source	Necessário fornecer o IP, porta , tipo, versão do banco de dados e nome	60	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Modelagem de Microserviços	Criação de Serviços SOAP/REST	Necessário preencher o formulário padrão para solicitação de serviços.	120	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira

SOA	Modelagem de Microserviços	Conversão de XML para JSON Simples	Conversão de XML para JSON Simples	30	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Modelagem de Microserviços	Conversão de XML para JSON Complexa	Necessário fornecer o modelo hierárquico almejado.	60	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Modelagem de Microserviços	Publicação de Endpoint no Registry	O Endpoint já deverá estar criado como serviço ou recurso.	30	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Deploy de Microserviço	Análise de Demanda	Análise de Demanda	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
SOA	Deploy de Microserviço	Criação de arquivo de deploy	O Endpoint já deverá estar criado como serviço ou recurso.	30	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Deploy de Microserviço	Deploy em ambiente de programação	Necessário que o carbox já tenha sido criado	30	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Testes de microserviço	Criação de Testes	Necessário informar os testes de consumo das informações	60	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Testes de microserviço	Execução de testes	Prints, Vídeos ou documentos contendo os resultados dos testes	30	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Publicação da API de microserviços	Análise de Demanda	Análise de Demanda	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
SOA	Publicação da API de microserviços	Publicação de Endpoint no Publisher	O Endpoint já deverá estar criado como serviço ou recurso no ESB.	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
SOA	Publicação da API de microserviços	Criação de contexto de acesso a recursos de API	Necessário informar o tipo de acesso e	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
SOA	Publicação da API de microserviços	Associar usuário à API	Necessário fornecer os nomes das Rules e quais acessos serão permitidos	60	Ativo	Especialista	Alto	2,75	Rotineira
SOA	Identity Server	Análise de Demanda	Análise de Demanda	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
SOA	Identity Server	Criação de Grupos	Criação de Grupos	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Identity Server	Criação de Rules	Necessário fornecer os nomes das Rules e os possíveis grupos.	180	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Identity Server	Criação Identity Provider	Necessário fornecer o sistema que será utilizado para o SP com a versão	480	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Identity Server	Criação Service Providers	Necessário fornecer o sistema que será utilizado para o SP com a versão	240	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Identity Server	Configuração de Claim	Necessário informar o Claim e em qual projeto o mesmo será retornado	60	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Identity Server	Coaching	Coaching	240	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
SOA	Identity Server	Criação de User Stores	Necessário fornecer credenciais de acesso para a Plataforma, estrutura	360	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Rotineira
SOA	Controle de Microserviços	Análise de Demanda	Análise de Demanda	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
SOA	Controle de Microserviços	Criar Projeto	Criar Projeto	60	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
SOA	Controle de Microserviços	Versionar Deploy	Versionar Deploy	30	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira
SOA	POC's	Análise de Demanda	Análise de Demanda	240	Ativo	Superior	Médio	1,50	Rotineira
SOA	POC's	Avaliação de opções de criação	Necessário informar qual sistema irá se integrar com a plataforma ágil	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
SOA	POC's	Prova de conceito de integração	Necessário informar qual sistema irá se integrar com a plataforma ágil	0	Ativo	Especialista	Crítica	3,00	Plano de atendimento
Suporte	Computador	Verificar periféricos	Informar qual o problema que está acontecendo nos equipamentos periféricos	60	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Suporte	Computador	Formatar e Backup de Computadores	Fazer cópias de arquivos e programas e/ou necessidade de formatar o computador	720	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Suporte	Computador	Fazer análise e emissão de laudo de equipamento	Solicitação de análise de qualquer equipamento com emissão de laudo por técnico	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Computador	Backup de arquivos	Fazer cópias de todos os programas e arquivos nos usuários e posterior	360	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Impressão	Problemas de impressoras	Informar qual o tipo de problema e a localização da impressora	30	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Computador	Verificar computador	Informar qual o problema está ocorrendo com o seu computador	120	Ativo	Médio	Alto	1,00	Rotineira
Suporte	Computador	Instalar, Configurar, Reparar Softwares	Instalar e/ou Configurar e/ou Reparar Softwares e/ou Aplicativos	120	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Outsourcing de Impressão	Impressão Outsourcing SIMPRESS	Este serviço somente será atendido quando for aberto por técnicos da área	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Participação em Eventos	Suporte para participação no Congresso Interno	Informar o nome do Evento, Período e Local.	480	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Computador	Remanejar equipamento	Solicitação de remanejamento do equipamento para outro local	120	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Ponto de rede	Verificar ponto de rede e/ou conexão - primeiro nível	Verificar ponto de rede e/ou conexão - primeiro nível	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Suporte	Reunião de 1 período	Reunião Operacional ou de Alinhamento	Reunião Operacional ou de Alinhamento por 1 período (4 horas)	120	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Suporte	Computador	Configurar login, perfil e e-mail	Criação de login e perfil de novo usuário na Presidência	30	Ativo	Médio	Baixo	0,50	Rotineira
Transmissão de Eventos	Web ou Vídeoconferência	Solicitação de Evento de web ou vídeoconferência	Informar todos os dados do evento, tais como: Data do evento, Tipo do	15	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Transmissão de Eventos	Web ou Vídeoconferência	Avaliação da Infraestrutura e condições do Evento	Avaliar a infraestrutura do local do evento	120	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Transmissão de Eventos	Web ou Vídeoconferência	Configuração do Evento	Verificar as configurações do evento	60	Ativo	Médio	Médio	0,75	Rotineira
Transmissão de Eventos	Web ou Vídeoconferência	Evento de web ou vídeoconferência - 4 hs	Informar todos os dados do evento, tais como: Data do evento, Tipo do	240	Ativo	Especialista	Médio	2,50	Rotineira