

1. ANEXO 14 DO TERMO DE REFERÊNCIA

TOTAL DE TICKETS ATENDIDOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES (POR TIPO E CATEGORIA)

Quantidade 01/04/2021 a 01/04/2022	Tipo	Categoria
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Open LDAP.Indisponibilidade
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Degradacao de Desempenho
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Falha
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.MySQL.Degradacao de Desempenho
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.SQL Server.Degradacao de Desempenho
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Spam
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Indisponibilidade
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Open LDAP.Degradacao de Desempenho
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.MySQL.Indisponibilidade
1	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Servicos Especiais de Contas AD
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Assinatura Digital.Instalacao de certificados digitais
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Atualizacao de Hardware.Logica.Firmware
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso ao Computador.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Politica de Seguranca.Procedimentos Operacionais.Atualizacao
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Pericia Forense Computacional

1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Coleta de logs de aplicacao.Windows
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Especificacao Tecnica Sistema Operacional
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Divulgacao de Instrucao Normativa
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Estacoes de Trabalho
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Consultoria e solicitacoes nao catalogadas
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Prevencao e Deteccao de Intruso (IPS).Atualizacao/ajuste do ambiente
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Acesso de Administrador.Servidor Windows
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area NAS - Arquivo.Exclusao
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso ao Computador.Alteracao/Reset de senha
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Metaframe.Instalacao de driver de impressora
1	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Ativacao de SNMP.Windows
2	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas.Windows
2	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.CMS/Drupal.Indisponibilidade
2	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.Net/ASP.Indisponibilidade
2	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Hardware.Indisponibilidade
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.SQLServer
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Equipamentos Servidores.Windows

2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional..Net / ASP
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Repositorio SubVersion
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Acesso de Administrador.Servidor Linux
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Solicitacao de manual operacional
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre sistemas.De Producao (sistema1) para Producao (sistema2)
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre sistemas.De Producao (sistema1) para Homologacao (sistema2)
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional..Net / ASP
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.FileServer/Azure.Criacao Nova Pasta/Grupo
2	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Apoio a Demandas Estrategicas.Validacao de Plano de Implantacao
3	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas
3	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.FTP.Falha
3	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Hardware.Degradacao de Desempenho
3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Acesso Irrestrito
3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.CMS/Drupal
3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Open LDAP.Criacao de Diretorios
3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Apoio a Demandas Estrategicas.Hospedagem de Solucoes - Avaliacao de Documentacao
3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.PHP

3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Especificacao Tecnica Hardware
3	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Metaframe.Instalacao de novo servidor
4	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Rotinas de Backup.Indisponibilidade
4	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Phishing
4	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Logicas.Degradacao de Desempenho
4	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Postgresql.Degradacao de Desempenho
4	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.Outros.Falha
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Elaboracao de Termos.Atualizacao
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Protecao e Mitigacao IP (Anti DoS/Ddos).Gestao de politicas
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Controle de Acesso.Execucao de desbloqueio de sites
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Certificado Digital *pbh.gov.br.Windows
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Acesso a internet sem autenticao
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Manutencao de hardware
4	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Manutencao
5	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.SQL Server.Indisponibilidade
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.PHP
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Windows
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Avaliacao de desbloqueio de sites

5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Geracao de script da estrutura da base de dados para terceiros
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Exclusao de Maquina Virtual.Linux
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.Outros.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Grupos AD.Manutencao de grupos administrativos do dominio AD
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Consultoria Interna
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Desativacao de Sistemas.Windows
5	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Acionamentos / Manutencao
6	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Documentacao
6	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Inclusao/Exclusao em grupos de acesso a sites
6	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Prova de Conceito
6	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas Monitoracao.Backup
7	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Windows.Indisponibilidade
7	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Windows
7	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Servidores
7	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Analise de Documentacao/Suporte tecnico.Windows
7	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Criacao de collection no Spectrum
7	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Sinonimos

7	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de agentes de monitoracao.Windows
8	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas.Linux
8	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Postgresql.Indisponibilidade
8	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso ao Computador.Falha
8	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Equipamentos Servidores.Linux
8	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Acionamento de Fornecedores
8	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Linux
9	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Acesso Remoto/Teletrabalho.VPN
9	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area SAN - Bloco.Exclusao
9	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Copia de Base de dados.Envio a Terceiros
9	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Relatorio de disponibilidade e capacidade
9	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Homologacao para Producao
10	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Repositorio SubVersion.Indisponibilidade
10	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Windows
10	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao
10	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Homologacao para Desenvolvimento
10	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Emissao de relatorio
10	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Indice

10	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Certificado Digital *pbh.gov.br.Linux
12	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.PHP.Degradacao de desempenho
12	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Windows.Degradacao de Desempenho
12	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Ativacao de SNMP.Linux
12	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.JAVA
13	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Rotinas de Backup.Indisponibilidade
13	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.Ferramentas de Monitoracao.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao
13	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Apoio a Demandas Estrategicas.Consultoria/Apoio a demanda
13	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Fale com a seguranca
13	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Firewall.Gestao de usuarios
14	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Oracle.Degradacao de Desempenho
14	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.OpenLDAP.Falha
15	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area NAS - Arquivo.Criacao
16	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Outro/Desconhecido
16	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Sequence
17	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Indisponibilidade/Degradacao Homologacao
17	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.JAVA.Degradacao de desempenho

17	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Configuracao ou manutencao de software
19	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area SAN - Bloco.Alteracao
19	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Desenvolvimento para Homologacao
21	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.FileServer/Azure.Criacao
21	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Rotinas eventuais.Windows
22	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Indisponibilidade de acesso a internet
22	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Especificacao Tecnica SGBD
23	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Controle de Acesso.Controle de acesso a aplicacoes/sites
24	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.GPO - Group Policy Objects
25	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Liberacao de perfil administrador
25	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Criacao de regras
26	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Acesso Remoto/Teletrabalho.Configuracao VPN
27	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area NAS - Arquivo.Alteracao
27	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Triggers
27	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Acerto de IC provocando alto volume de incidentes recorrentes
28	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Estabelecimento de VPN
30	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Linux.Degradacao de Desempenho

30	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Aplicacoes
30	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Monitoracao de aplicacao
31	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Indisponibilidade de acesso remoto
31	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Sistema Operacional.Windows
31	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Linux
31	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.OU - Organizational Units
31	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Sistema Operacional.Linux
31	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Instalacao / Movimentacao de Hardware
32	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Repositorio SubVersion - Liberacao/Exclusao de acesso
32	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Grupos AD.Manutencao de grupos tecnicos do dominio AD
33	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Oracle.Indisponibilidade
35	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Criacao de Maquina Virtual.Windows
35	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Rotinas de Backup
36	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.CSIRT
39	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de agentes de monitoracao.Linux
40	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Criacao de Maquina Virtual.Linux
40	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Acesso as ferramentas de monitoracao
40	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Habilitacao / Manutencao de Rede Logica

41	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Rotinas de Backup
42	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.PHP.Indisponibilidade
42	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area SAN - Bloco.Criacao
43	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.Oracle
44	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Copia de Base de dados.Uso interno PBH/Prodabel
45	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Sistemas de Informacao.Indisponibilidade
46	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Funcao
49	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Servico Openshift.Linux
51	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.Postgresql
51	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Agendamento de manutencao programada
51	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Analise de Documentacao/Suporte tecnico.Linux
55	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.HotSpot.Falha
55	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Desativacao de Base de Dados
58	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Coleta de logs de aplicacao.Linux
61	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Desativacao de Sistemas.Linux
64	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Rotinas eventuais.Linux
65	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao.CMS/Drupal
67	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Reparo em hospedagem de solucoes de terceiros
70	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Consultoria e solicitacoes nao catalogadas

70	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Atualizacao de Arquivo Executavel
73	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Analise de Documentacao/Suporte Tecnico
79	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Alteracao OpenLDAP
79	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao..Net / ASP
81	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Reparo da Infraestrutura de Monitoramento
81	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Rotinas de Backup
82	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Carga de Dados
83	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Shell script
84	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.JAVA.Indisponibilidade
88	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas Monitoracao.Windows
94	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Controle de Acesso.Controle de acesso remoto
95	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Redirecionamento de URL
95	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Inclucao alteracao e exclucao de mapas e dashboards
99	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).DBLink
101	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Criacao de banco de dados
105	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.Outros
107	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Cadastro/atualizacao de informacoes no RackTables
110	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Criacao de Secret

111	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Extracao de dados
112	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Reparo da Infraestrutura de Seguranca da Informacao(Ferramentas)
118	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Producao para Homologacao
119	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Logicas.Indisponibilidade
124	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Acesso Remoto/Teletrabalho.Falha
142	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Acesso Remoto
148	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Grants
151	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Acesso Remoto/Teletrabalho.Configuracao/Duvida
167	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Evolucao e manutencao do ferramental
168	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Linux.Indisponibilidade
194	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Remocao de ativos e dispositivos
205	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Inclusao e alteracao de ativos e dispositivos
218	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao.PHP
234	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Usuario
248	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.DHCP - Dynamic Host Configuration Protocol
302	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Criacao de Usuario Temporario para Acesso a Base de Dados
311	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Firewall.Gestao de regras
353	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional

358	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).View
370	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Windows
388	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao.JAVA
509	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Procedure
586	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas Monitoracao.Linux
694	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Linux
1018	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Tabela
1082	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Tabela
1739	Incidente	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional.
1753	Solicitação	Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Execucao de rotinas programadas