

| SERVIÇO                                           | OFERTA DE SERVIÇO              | ANS                    | PRIORIDADE                                 | PRAZO DE RESPOSTA                | PRAZO DE RESOLUÇÃO                |
|---------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| CDACDE - Controle de Acesso à Central de Execução | Dúvida                         | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| CDACDE - Controle de Acesso à Central de Execução | Erro/Falha                     | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| CDACDE - Controle de Acesso à Central de Execução | Lentidão / Indisponibilidade   | SLA Padrão             | 2.Prioritário                              | 00:05                            | 19:00                             |
| DEJT                                              | Cadastro de Usuário            | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DEJT                                              | Disponibilizar Sentenças       | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DEJT                                              | Dúvida                         | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DEJT                                              | Erro/Falha                     | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DEJT                                              | Lentidão / Indisponibilidade   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DEJT                                              | Reset de Senha                 | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DETRAN                                            | Erro/Falha                     | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| DETRAN                                            | Novo Acesso                    | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| E-GESTÃO                                          | Configuração de Máquina        | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| E-GESTÃO                                          | Consulta ao E-Gestão           | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| E-GESTÃO                                          | Dúvida                         | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| E-GESTÃO                                          | Erro/Falha                     | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| E-GESTÃO                                          | Lentidão / Indisponibilidade   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| E-GESTÃO                                          | Melhoria Funcional             | SLA Melhoria Funcional | 3.Emergencial<br>2.Prioritário<br>1.Padrão | 3. 00:05<br>2. 00:05<br>1. 00:05 | 3. 32:00<br>2. 96:00<br>1. 112:00 |
| JUCEPE                                            | Dúvida                         | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| JUCEPE                                            | Erro/Falha                     | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| JUCEPE                                            | Lentidão / Indisponibilidade   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| JUCEPE                                            | Novo Acesso                    | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Malote Digital                                    | Alterar Unidade Organizacional | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Malote Digital                                    | Cadastro de Usuário            | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Malote Digital                                    | Criação de Unidade             | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Malote Digital                                    | Dúvida                         | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |

| SERVIÇO                                          | OFERTA DE SERVIÇO            | ANS        | PRIORIDADE    | PRAZO DE RESPOSTA | PRAZO DE RESOLUÇÃO |
|--------------------------------------------------|------------------------------|------------|---------------|-------------------|--------------------|
| Malote Digital                                   | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Malote Digital                                   | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Ocomom de Manutenção                             | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Ocomom de Manutenção                             | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Ocomom de Manutenção                             | Solicitação de Serviço       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Painel das Salas de Audiência                    | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Painel das Salas de Audiência                    | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Pauta Digital Nacional                           | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Pauta Digital Nacional                           | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Pauta Digital Nacional                           | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Quer Conciliar ?                                 | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Quer Conciliar ?                                 | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 2.Prioritário | 00:05             | 19:00              |
| Quer Conciliar ?                                 | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão | 2.Prioritário | 00:05             | 19:00              |
| Rede Serpro                                      | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Rede Serpro                                      | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Rede Serpro                                      | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Rede Serpro                                      | Novo Acesso                  | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Renajud WEB                                      | Cadastrar Servidor           | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Renajud WEB                                      | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Renajud WEB                                      | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| Renajud WEB                                      | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| SANS - Sistema de Agendamento do Núcleo de Saúde | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| SANS - Sistema de Agendamento do Núcleo de Saúde | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| SICOND                                           | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| SICOND                                           | Erro/Falha                   | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| SIMBA                                            | Novo Acesso                  | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |
| SISCLE - Ferramenta de Apoio ao CLE              | Dúvida                       | SLA Padrão | 1.Padrão      | 00:05             | 19:00              |

| SERVIÇO                                                    | OFERTA DE SERVIÇO            | ANS                    | PRIORIDADE                                 | PRAZO DE RESPOSTA                | PRAZO DE RESOLUÇÃO                |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SISCLE - Ferramenta de Apoio ao CLE                        | Erro/Falha                   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| SISCLE - Ferramenta de Apoio ao CLE                        | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Sistema de Execuções Reunidas                              | Dúvida                       | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Sistema de Execuções Reunidas                              | Erro/Falha                   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Sistema de Execuções Reunidas                              | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Sistema de Execuções Reunidas                              | Melhoria Funcional           | SLA Melhoria Funcional | 3.Emergencial<br>2.Prioritário<br>1.Padrão | 3. 00:05<br>2. 00:05<br>1. 00:05 | 3. 32:00<br>2. 96:00<br>1. 112:00 |
| Sistema de Geração de Identificador de Pagamento de Alvará | Dúvida                       | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Sistema de Geração de Identificador de Pagamento de Alvará | Erro/Falha                   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| Sistema de Geração de Identificador de Pagamento de Alvará | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| SRPHP                                                      | Dúvida                       | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| SRPHP                                                      | Erro/Falha                   | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| SRPHP                                                      | Lentidão / Indisponibilidade | SLA Padrão             | 1.Padrão                                   | 00:05                            | 19:00                             |
| SRPHP                                                      | Melhoria Funcional           | SLA Melhoria Funcional | 3.Emergencial<br>2.Prioritário<br>1.Padrão | 3. 00:05<br>2. 00:05<br>1. 00:05 | 3. 32:00<br>2. 96:00<br>1. 112:00 |