

# **UC Governança e Serviços de TI**

**Prof. THIERS HOFMAN**

## **Catálogo de Serviços de TI - GLPI**

### **GRUPO 4**

- Joubert Wanderson Alves Alexandre | RA: 324116612
- Kayque Carlos Silva Pinto | RA: 324141341
- Miguel Henrique Lopes Torres da Cruz | RA: 324154565
- Matheus Batista de Miranda | RA: 324115898

**UNA BH - Aimorés**  
**1º Semestre / 2025**

## 1. HARDWARE

Esta categoria abrange os serviços relacionados a hardware, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                   | Descrição  | Quem Solicita                | Informações Requeridas no Pedido   | Janela de Atendimento           |
|---------------------------|--|------------------------------|--|---------------------------------|
| Instalação de Computador  | Instalação e configuração de novo computador para o usuário.                     | Novo Funcionário/Funcionário | Modelo do computador, sistema operacional, software necessário, localização. | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Manutenção de Computador  | Diagnóstico e reparo de problemas em computadores (lentidão, travamentos, etc.). | Funcionário                  | Descrição do problema, modelo do computador, número de série.                | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Troca de Peça             | Substituição de peças defeituosas em computadores (HD, memória, etc.).           | Funcionário                  | Descrição da peça defeituosa, modelo do computador, número de série.         | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Instalação de Periféricos | Instalação e configuração de periféricos (impressoras, scanners, etc.).          | Funcionário                  | Modelo do periférico, tipo de conexão, sistema operacional.                  | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

## 2. SOFTWARE

Esta categoria abrange os serviços relacionados a software, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                           | Descrição  | Quem Solicita                | Informações Requeridas no Pedido   | Janela de Atendimento           |
|-----------------------------------|--|------------------------------|--|---------------------------------|
| Instalação de Software Padrão     | Instalação de softwares padrão da empresa (Office, antivírus, etc.).                         | Novo Funcionário/Funcionário | Nome do software, sistema operacional.                                     | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Instalação de Software Específico | Instalação de softwares específicos para a função do usuário (CAD, editores de vídeo, etc.). | Funcionário                  | Nome do software, justificativa para a instalação, licença (se aplicável). | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Problemas com Software            | Diagnóstico e solução de problemas com softwares (erros, lentidão, etc.).                    | Funcionário                  | Nome do software, descrição do problema, tela de erro (se aplicável).      | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

### 3. REDE

Esta categoria abrange os serviços relacionados a rede, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                                     | Descrição   | Quem Solicita | Informações Requeridas no Pedido                             | Janela de Atendimento           |
|---|---|---------------|--|---------------------------------|
| Problemas de Conexão com a Internet         | Diagnóstico e solução de problemas de conexão com a internet (Wi-Fi, cabo, etc.). | Funcionário   | Tipo de conexão, localização, descrição do problema.         | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Problemas de Acesso a Pastas Compartilhadas | Liberação de acesso ou solução de problemas de acesso a pastas compartilhadas.    | Funcionário   | Nome da pasta, nome de usuário, nível de acesso desejado.    | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Criação de VPN                              | Criação de acesso VPN para trabalho remoto.                                       | Funcionário   | Justificativa para o acesso VPN, tempo de acesso necessário. | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

### 4. ACESSOS E SEGURANÇA

Esta categoria abrange os serviços relacionados a acessos e segurança, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                        | Descrição  | Quem Solicita | Informações Requeridas no Pedido  | Janela de Atendimento           |
|--------------------------------|--|---------------|---|---------------------------------|
| Reset de Senha                 | Reset de senha de acesso a sistemas e contas.                                    | Funcionário   | Nome de usuário, sistema/conta.   | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Liberação de Acesso a Sistemas | Liberação de acesso a sistemas internos (CRM, ERP, etc.).                        | Funcionário   | Nome do sistema, justificativa para o acesso, nível de acesso desejado. | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Bloqueio de Acesso             | Bloqueio de acesso a sistemas e contas (desligamento, suspeita de uso indevido). | Gestor/RH     | Nome de usuário, sistema/conta, motivo do bloqueio.                     | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

## 5. E-MAIL

Esta categoria abrange os serviços relacionados a e-mail, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                    | Descrição   | Quem Solicita    | Informações Requeridas no Pedido                   | Janela de Atendimento           |
|----------------------------|---|------------------|--|---------------------------------|
| Criação de Conta de E-mail | Criação de conta de e-mail corporativo.                                   | Novo Funcionário | Nome completo do funcionário, departamento, cargo. | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Problemas com E-mail       | Diagnóstico e solução de problemas com e-mail (envio, recebimento, etc.). | Funcionário      | Descrição do problema, conta de e-mail.            | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

## 6. TELEFONIA

Esta categoria abrange os serviços relacionados a telefonia, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto               | Descrição   | Quem Solicita                | Informações Requeridas no Pedido        | Janela de Atendimento           |
|-----------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------|
| Configuração de Ramal | Configuração de ramal telefônico.   | Novo Funcionário/Funcionário | Número do ramal, localização.           | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Problemas com Ramal   | Diagnóstico e solução de problemas com ramal telefônico (mudo, chiado, etc.). | Funcionário                  | Número do ramal, descrição do problema. | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

## 7. SISTEMAS CORPORATIVOS

Esta categoria abrange os serviços relacionados a sistemas corporativos, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                              | Descrição  | Quem Solicita | Informações Requeridas no Pedido                                     | Janela de Atendimento           |
|--------------------------------------|--|---------------|--|---------------------------------|
| Problemas com Sistema X              | Suporte para problemas em sistemas corporativos específicos (ex: sistema de gestão de projetos). | Funcionário   | Nome do sistema, descrição do problema, tela de erro (se aplicável). | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |
| Solicitação de Melhoria em Sistema Y | Solicitação de melhorias ou novas funcionalidades em sistemas corporativos.                      | Funcionário   | Descrição da melhoria/funcionalidade, justificativa.                 | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |

## 8. OUTROS

Esta categoria abrange os serviços relacionados a outros, como instalação, manutenção e suporte dos recursos correspondentes.

| Assunto                              | Descrição   | Quem Solicita | Informações Requeridas no Pedido  | Janela de Atendimento           |
|--------------------------------------|---|---------------|---|---------------------------------|
| Treinamento de Software              | Treinamento para utilização de softwares específicos.               | Funcionário   | Nome do software, nível de conhecimento desejado, data e horário preferenciais. | Sob Demanda                     |
| Solicitação de Equipamento Adicional | Solicitação de equipamentos adicionais (monitores, teclados, etc.). | Funcionário   | Descrição do equipamento, justificativa para a necessidade.                     | 8h-18h<br>8 x 5<br>(dias úteis) |