



Categoria	Sub/categoria	Requisição/incidente	Item	Tipo Atendimento
Software	Instalação	Requisição de Serviço	Instalar o software e realizar todas as configurações no micro do cliente	Remoto
Front-end	Manutenção	Requisição de Serviço	Adição de novos elementos relacionados à interface do sistema e correção de possíveis erros.	Remoto
Back-end	Manutenção	Requisição de Serviço ou incidente	Reinstalação do sistema para reparação/resolução de problemas de funcionamento ou atualização. -Qualquer tratamento de falha relacionado a instalação / manutenção de API;	Remoto sem ferramenta
				Remoto com ferramenta