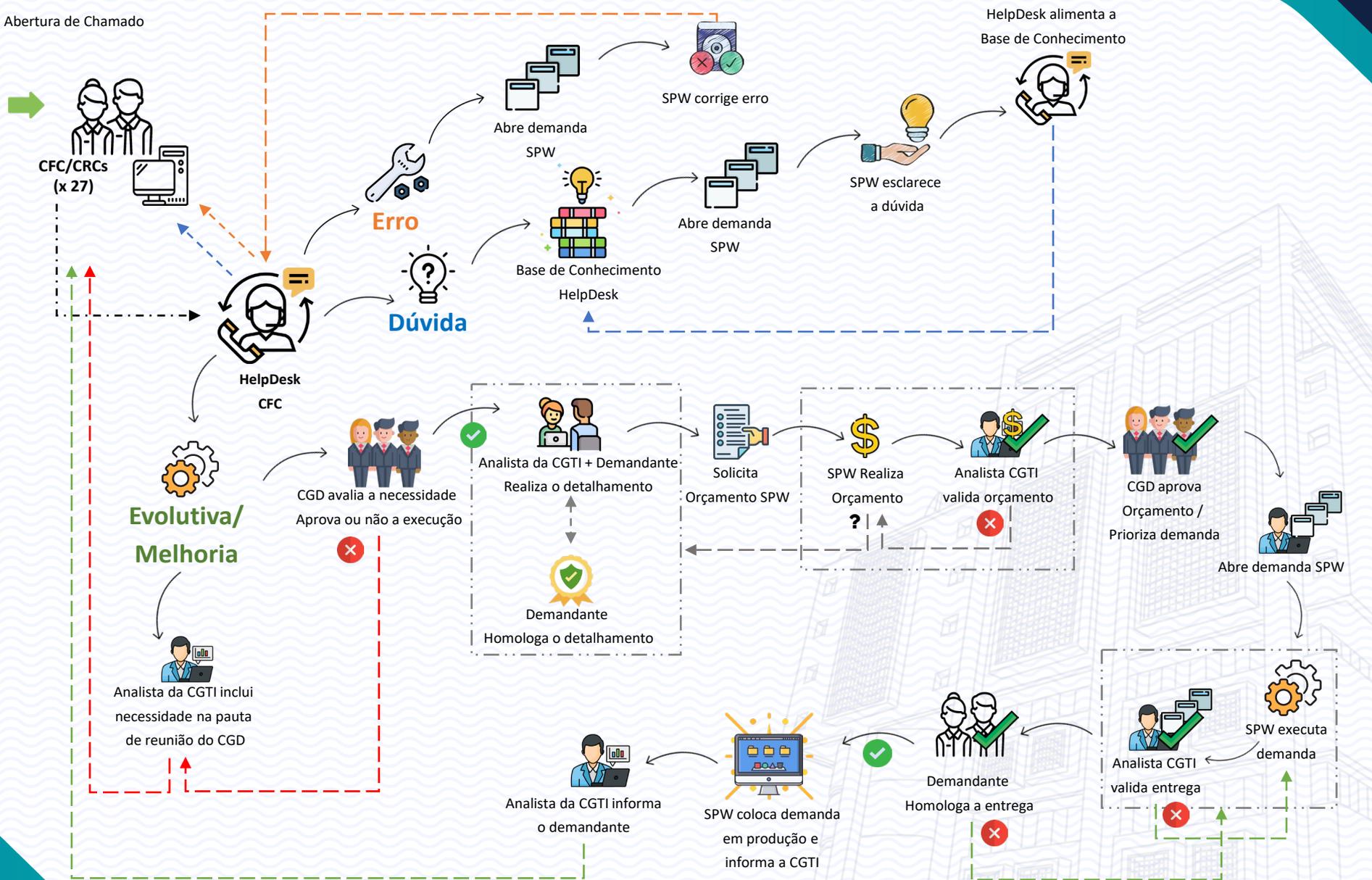


Abertura de Chamado





Tempo de Atendimento

Classificação e Tempos de Atendimento		
Classificação da Demanda		Prazo Máximo de Atendimento Definitivo
Categoria	Prioridade	
Erro	Alta	24 (vinte e quatro) horas
	Média	36 (trinta e seis) horas
	Baixa	48 (quarenta e oito) horas
Dúvidas	Alta	6 (seis) horas
	Média	12 (doze) horas
	Baixa	16 (dezesesseis) horas
Melhorias/Evolutivas	Negociado entre as partes	