Central de Serviços da DIPMAD

<Nome da área de serviço>

# Categorias de serviço

1. <Nome da categoria 1> (<CAT1>)
2. <Nome da categoria 2> (<CAT2>)
3. <Nome da categoria 3> (<CAT3>)

# Grupos de serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrição | Categorias |
| <Grupo 1> |  | <CAT1> |
| <Grupo 2> |  | <CAT1> <CAT2> |
| <Grupo 3> |  | <CAT3> |

# Centros de atendimento

1. <Centro 1>
2. <Centro 2>
3. <Centro 3>

# Grupos de atendimento

1. <Grupo 1> – <Campus 1> – <Centro 1> (<Responsável 1>, <Responsável 2>)
   1. <Grupo 2> – <Campus 1> – <Centro 1> (<Responsável 1>, <Responsável 2>)
   2. <Grupo 3> – <Campus 1> – <Centro 3> (<Responsável 1>, <Responsável 2>)

# Serviços

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome | Tipo[[1]](#footnote-1) | Centros | Grupo | SLA[[2]](#footnote-2) | Públicos[[3]](#footnote-3) |
| <Nome de um serviço que iniciar como “Solicitar”> | R | <Centro 1> | <Grupo 1> | <9999>h |  |
| Informações Adicionais:  <descreva livremente aqui> | | Informações para preenchimento do chamado:  <descreva livremente aqui> | | | |
| <Nome de um serviço que iniciar como “Informar”> | I | <Centro 2> | <Grupo 2> | <9999>h |  |
| Informações Adicionais:  <descreva livremente aqui> | | Informações para preenchimento do chamado:  <descreva livremente aqui> | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | |  | | | |

1. Tipo: **R**=Requisição, **I**=Incidente [↑](#footnote-ref-1)
2. Escala de SLA: 720h=1 mês, 1440h=2 meses, 168h=1 semana, 4320h=6 meses [↑](#footnote-ref-2)
3. **S**=Servidor, **A**=Aluno, **T**=Terceiro [↑](#footnote-ref-3)