

Estrutura de Categorias ITIL Recomendada

Acesso e Contas

- └─ Contas Institucionais
- └─ Egressos
- └─ Login no Domínio (LDAP / AD)
- └─ Recuperação de Conta / 2FA

Encaminhado / Declinado

- └─ Não é de TI

Equipamentos de TIC

- └─ Computadores
 - | └─ Acionamento de Garantia
 - | └─ Diagnóstico Técnico
- └─ Impressoras / Scanners
 - | └─ Driver / Mapeamento
 - | └─ Impressora não imprime
 - | └─ Reposição de Peças
 - | └─ Troca de Toner/Cartucho
 - | └─ Scanner
- └─ Periféricos
 - └─ Cabos Multimídia
 - └─ Monitores
 - └─ Mouse / Teclado

Infraestrutura de TI

- └─ Backup
- └─ Equipamentos de Rede
 - | └─ Firewall
 - | └─ Roteadores
 - | └─ Switches
 - | └─ VLAN / Configuração de Rede
- └─ Segurança Eletrônica
 - | └─ CFTV
- └─ Servidores / VMs
 - | └─ DHCP / LDAP
 - | └─ Job Server
 - | └─ SICA

- | └─ Storage / Drive Interno
- └─ Telefonia

Manutenção

- └─ Laboratórios
- | └─ Atualização de Softwares
- | └─ Preparação de Imagens (FOG)
- | | └─ Atualização de Imagem
- | | └─ Captura de Imagem
- | | └─ Criação de Nova Imagem
- | | └─ Teste de Imagem
- | └─ Revisão de Máquinas
- └─ Preventivos / Preparações

Redes e Conectividade

- └─ Internet
- └─ Ponto de Rede
- └─ Rede lenta / instável
- └─ Wifi

Salas e Equipamentos

- └─ Eventos / Agendamentos
- | └─ Laboratórios / Salas de Aula
- | └─ Sábado Letivo
- | └─ Sala de Reuniões / Auditório
- └─ Infraestrutura da Sala
- └─ Ocorrências Disciplinares
- | └─ Danos a Equipamentos
- | └─ Jogos / Atividades não Autorizadas
- | └─ Movimentação Indevida de Equipamentos
- | └─ Ocorrência Disciplinar Geral
- | └─ Uso Indevido de Equipamentos
- └─ Projetor / Projeção
- └─ Reserva de Equipamentos
- | └─ Empréstimo de Notebook
- └─ Uso / Regulamento

Sistemas e Software

- └─ Instalação de Software
- └─ Licenças
- | └─ Microsoft 365 A3 para Servidores
- └─ Serviços Web
- | └─ SITE
- └─ Sistemas Institucionais
- | └─ Email Acadêmico
- | └─ Moodle

- | └─ Cadastro de Cursos/Usuários Ingressantes
- | └─ Plugins
- └─ SUAP

Solicitações de TI

- └─ Aquisição / Teste / Ateste
- └─ CFTV
- | └─ Requisição de Imagem das Câmeras
- └─ Conexão e Equipamentos de TIC
- └─ Gestão de Equipamentos
- | └─ Desfazimento de Equipamentos
- | └─ Movimentação de Equipamentos
- | └─ Substituição de Equipamentos
- └─ Instalação de Software
- └─ Interno / Administrativo
- └─ Suporte Geral / Dúvidas / Outros

Revision #1

Created 19 March 2026 05:54:27 by Tiago Alves Pinheiro da Silveira

Updated 19 March 2026 05:55:38 by Tiago Alves Pinheiro da Silveira