



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

**DELIBERAÇÃO Nº 04/2016/CGTIC/IFS**

*Aprova a IN 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS.*

**O PRESIDENTE DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE**, faz saber que, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, em conformidade com a Portaria IFS nº 1.039 de 28/04/2014 e 1.339 de 05/06/2014, e considerando a reunião do Colégio de Dirigentes e do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação realizada 18/07/2016;

**RESOLVE:**

**I – APROVAR** a Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS.

**II** - Esta Deliberação entra em vigor nesta data.

Aracaju, 19 de julho de 2016.

**Ailton Ribeiro de Oliveira**  
Presidente do CGTIC/IFS



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

**INSTRUÇÃO NORMATIVA DTI Nº 01, DE 18 DE JULHO DE 2016.**

Dispõe sobre a requisição e o gerenciamento dos serviços de TI no Instituto Federal de Sergipe.

**O PRESIDENTE DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE**, faz saber que, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, em conformidade com a Portaria IFS nº 1.039 de 28/04/2014 e 1.339 de 05/06/2014, e considerando a reunião do Colégio de Dirigentes e do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação realizada em 18/07/2016;

**RESOLVE:**

Art. 1º. Autorizar a utilização da requisição de serviços de TI no âmbito do Instituto Federal de Sergipe, a ser realizada por meio de sistema eletrônico para gestão de chamados e ativos de TI, denominado GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática.

Art. 2º. O gerenciamento das requisições aos serviços de TI disponibilizados no catálogo oficial de serviços de TI do IFS (Anexo I) será de competência da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI para os serviços cujo “Grupo Responsável” seja “Sistêmico”, e das Coordenadorias de Tecnologia da Informação – CTI dos campi para o “Local”.

Parágrafo único. É incumbência dos servidores de TI da Reitoria e dos campi assegurar o registro, acompanhamento e cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – SLA ou ANS para as requisições dos serviços de TI constantes no catálogo enunciado no *caput* deste artigo, sob pena de responsabilização em casos graves do seu descumprimento, sobretudo em caso de prejuízos aos clientes dos serviços.

**CAPÍTULO I**  
**DAS DEFINIÇÕES**

Art. 3º. Para os fins desta Instrução Normativa considera-se:

I – Requisição: Consiste numa solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI disponível no catálogo.

II – Incidente: É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução de sua qualidade conforme os requisitos acordados.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

III – Urgência: Define a prioridade para atendimento da requisição ao serviço de TI informada pelo usuário, relacionada à categoria do chamado que segue a classificação abaixo:

<b>Código da Prioridade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo para Atendimento</b>
<b>1</b>	Muito Alta	2 horas úteis
<b>2</b>	Alta	4 horas úteis
<b>3</b>	Média	8 horas úteis
<b>4</b>	Baixa	12 horas úteis
<b>5</b>	Muito Baixa	Planejado

Parágrafo único. A urgência definida pelo usuário poderá ser alterada pela equipe técnica, caso a descrição informada no chamado não esteja coerente com a urgência assinalada.

IV – Observador: Usuário que será notificado por e-mail em concomitância ao requerente do serviço de TI, a cada atualização do chamado (encaminhamento, solução, avaliação, ...).

V – Acompanhamento: São informações acrescentadas durante o ciclo de vida do chamado pelo requerente e/ou técnico que fornecem *feedback* acerca do atendimento ao serviço de TI requisitado.

Parágrafo único. Os servidores de TI deverão registrar obrigatoriamente, no acompanhamento do chamado, dados com detalhes das operações realizadas, a cada atualização efetuada durante o seu ciclo de vida.

VI – SLA ou ANS: Acordo de Nível de Serviço que estabelece em linhas gerais, o prazo em horas úteis para solução do chamado, seja o atendimento a requisição de um serviço ou resolução de um incidente com serviços de TI.

**CAPÍTULO II**  
**DA ABRANGÊNCIA**

Art. 4º. As diretrizes estabelecidas nesta instrução normativa deverão ser aplicadas na Reitoria e em todos os Campi do IFS.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

**CAPÍTULO III**  
**DA REQUISIÇÃO AOS SERVIÇOS DE TI**

Art. 5º. As credenciais para acesso (usuário e senha) a plataforma de chamados, GLPI, serão criadas após o autocadastro e primeiro acesso realizado pelo usuário nos sistemas SIG (SIPAC, SIGRH ou SIGAA).

Parágrafo único. Os usuários que não possuem vínculo empregatício com a instituição, a exemplo de bolsistas e terceirizados, deverão solicitar o seu cadastro através do SIGAdmin, cabendo ao chefe da unidade a que estejam vinculados a abertura de chamado requisitando a criação de suas credenciais para acesso.

Art. 6º. Os serviços de TI descritos no Catálogo de Serviços (Anexo I), deverão ser requisitados exclusivamente pela plataforma GLPI, acessível através do link "https://aplicacoes.ifs.edu.br/suporte/".

Parágrafo único. É vedada a requisição de quaisquer serviços de TI em outra plataforma (E-mail institucional, Memorando Eletrônico, Telefone, ...) daquela prevista no *caput*, exceto nos casos em que o serviço requisitado ou incidente registrado não esteja presente no catálogo de serviços, ou situação calamitosa que ocasione prejuízos aos clientes do serviço.

Art. 7º. As requisições aos serviços de TI descritos no Catálogo de Serviços (Anexo I) deverão ser realizadas apenas para único item, seja este equipamento, serviço ou usuário por solicitação.

Parágrafo único. Os serviços de TI que porventura necessitem ser requisitados em série, deverão ser formalizados através do envio de Memorando Eletrônico para CMSTI – Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI ou CTI-REI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Reitoria para os servidores lotados na Reitoria, e Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CTI para os servidores lotados nos campi.

**CAPÍTULO IV**  
**DO ACOMPANHAMENTO DAS REQUISIÇÕES E INCIDENTES**

Art. 8º. As requisições ou incidentes de TI deverão ser tratados prontamente pela CMSTI – Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI ou CTI-REI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Reitoria, para os servidores lotados na Reitoria, e pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI para os servidores lotados nos *campi*.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

Parágrafo único. Os servidores de TI deverão acessar o GLPI diariamente, devendo realizar o monitoramento e acompanhamento constante dos chamados abertos e em andamento na plataforma, excetuando-se a obrigatoriedade, nos casos de estar a serviço em outra unidade, capacitação em serviço, licenças previstas na Lei 8.112/90 e correlatas ou gozo de férias.

Art. 9º. A proposta de solução para o chamado registrada no sistema deverá ser aprovada ou negada pelo usuário no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

Parágrafo único. Os chamados que não tiverem solução avaliada no prazo estipulado no *caput* serão automaticamente encerrados pelo sistema. Em tempo, aqueles chamados com solução negada pelo usuário deverão ser tratados pela equipe de TI dentro do SLA inicialmente estabelecido para o serviço.

Art. 10. A equipe de TI deverá registrar informações detalhadas no acompanhamento dos chamados, de forma a permitir que o usuário tenha um *feedback* do progresso da solução para requisição do serviço ou incidente registrado.

Parágrafo único. O progresso da solução para a requisição do serviço de TI será registrado preferencialmente através de acompanhamentos na plataforma GLPI, sendo facultado o contato via ramal institucional com usuário requisitante para dirimir dúvidas, solicitação de informações ou notificação acerca da solução atribuída.

Art. 11. Os chamados não solucionados por falta de retorno do requisitante poderão ser encerrados pela equipe de TI, após 15 (quinze) dias corridos do registro do último acompanhamento, sendo seu status alterado para "Fechado".

Parágrafo único. Transcorrido o prazo previsto no *caput*, o usuário deverá realizar uma nova requisição de serviço com reinício do SLA fornecendo os dados, ora solicitados no chamado anterior.

Art. 12. Os chamados com SLA expirado no âmbito do Instituto Federal de Sergipe serão alvo de análise e providências por parte da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI através da Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI (CMSTI) e apuração de responsabilidades, sobretudo em caso de prejuízos aos clientes dos serviços.

Parágrafo único. A Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI (CMSTI) deverá fornecer relatório mensal dos SLAs excedidos organizando-o por número do chamado, Tipo (Requisição ou Incidente), data de vencimento, descrição do serviço, campus e servidor ou grupo responsável pelo acompanhamento.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

**CAPÍTULO V**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 13. Os chamados que porventura sejam de responsabilidade de outras unidades, a exemplo dos chamados de Manutenção predial, deverão ser requisitados no portal administrativo do SIPAC, ou relacionados a gestão de pessoas, deverão ser realizados no portal do servidor no SIGRH.

Art. 14. Em caso de problemas com acesso à plataforma GLPI, o usuário deverá comparecer a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) de sua unidade que providenciará a solução para o problema.

Art. 15. Os serviços de TI prestados a discentes ou comunidade externa deverão ser registrados no GLPI pela equipe de TI responsável pelo atendimento para fins de histórico e composição dos indicadores KPI (Número de requisições para um serviço de TI, tempo de atendimento a requisições para serviços de TI, requisições ou incidentes resolvidos dentro do SLA, ...).

Art. 16. A atualização do catálogo de serviços de TI estará a encargo da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI que emitirá parecer quanto a inclusão, descontinuação ou revisão dos serviços ofertados.

Art. 17. Os casos omissos e as situações imprevistas serão decididos pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

Art. 18. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

À consideração superior,

Aracaju/SE, 18 de Julho de 2016.

Fernando Lucas de Oliveira Farias  
**Diretor de Tecnologia da Informação**

De acordo,

Aracaju/SE, 18 de Julho de 2016.

Ailton Ribeiro de Oliveira  
**Presidente do Comitê Gestor de TI**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**  
**(ANEXO I)**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>1.</b>	Informar problema na alteração da senha de acesso do SIG-id	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Sistemas	Acesso e contas - SIG-id	Local	8
<b>2.</b>	Solicitar criação/exclusão de conta de acesso ao SIG-id para prestadores de serviço	Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como terceirizado do IFS	Sistemas	Acesso e contas - SIG-id	Local	16
<b>3.</b>	Solicitar criação de e-mail institucional	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	24
<b>4.</b>	Solicitar criação de e-mail para setor/projeto/evento	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	24
<b>5.</b>	Solicitar aumento de cota da caixa de e-mail institucional	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	16





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>6.</b>	Informar recebimento de SPAM	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Sistêmico	40
<b>7.</b>	Solicitar criação ou alteração de lista e-mail institucional	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	24
<b>8.</b>	Solicitar redefinição da senha de acesso ao e-mail institucional	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	8
<b>9.</b>	Informar outros problemas de e-mail	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	E-mail	Sistêmico	40
<b>10.</b>	Solicitar correção de defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	12



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
		Terceirizados do IFS					
11.	Solicitar empréstimo de equipamentos de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	12
12.	Solicitar suporte da equipe de TI na mudança ou localização de equipamento	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	12
13.	Solicitar instalação de equipamento de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	24
14.	Solicitar instalação de softwares aplicativos	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Suporte	Computador	Local	16



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>15.</b>	Solicitar instalação e configuração de periféricos	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Suporte	Computador	Local	16
<b>16.</b>	Solicitar agendamento de Videoconferência	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Sistêmico	24
<b>17.</b>	Solicitar configuração de Webconferência pelo E-mail Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	16
<b>18.</b>	Informar defeito ou mau funcionamento de Ramais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Local	32
<b>19.</b>	Solicitar mudança de Ramal	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Local	24



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>20.</b>	Solicitar criação de usuário para acesso a rede	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>21.</b>	Solicitar acesso/criação de pasta compartilhada na rede	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>22.</b>	Solicitar redefinição da senha de acesso ao Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Local	8
<b>23.</b>	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso no Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Local	16
<b>24.</b>	Informar problema no lançamento de notas, faltas ou conteúdo programático em diários	Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Sistêmico	32
<b>25.</b>	Informar outros problemas no Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos,	Possuir vínculo ativo	Sistemas	Q-Acadêmico	Sistêmico	40



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
		Docentes do IFS	como servidor do IFS				
26.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso a módulos do SIGRH	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGADMIN	Local	16
27.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso a módulos do SIPAC	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGADMIN	Local	16
28.	Informar problemas de sistema com módulo Frequência (Ponto Eletrônico)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
29.	Informar problemas de sistema com módulo Férias	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
30.	Informar problemas de sistema com módulo Capacitação	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
31.	Informar problemas de sistema com módulo Comissões	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
32.	Informar problemas de sistema com módulo Colegiados	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
33.	Informar problemas de sistema com módulo Financeiro	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
34.	Informar problemas de sistema na tramitação de processos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	32
35.	Informar problemas de sistema na tramitação de memorandos eletrônicos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	32
36.	Informar problemas de sistema com módulo Protocolo	Técnicos Administrativos,	Possuir vínculo ativo	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
		Docentes do IFS	como servidor do IFS				
37.	Informar problemas de sistema com módulo Contratos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
38.	Informar problemas de sistema com módulo Compras	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
39.	Informar problemas de sistema com módulo Auditoria e Controle Interno	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
40.	Informar problemas de sistema com módulo Almoxarifado	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
41.	Informar problemas de sistema com módulo Boletim de Serviços	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
42.	Informar problemas de sistema com módulo Patrimônio Móvel	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
43.	Informar problemas de sistema com módulo Licitações	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
44.	Informar problemas de sistema com módulo Orçamento	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
45.	Informar problemas de sistema com módulo Transportes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
46.	Informar problemas de sistema com módulo Liquidação de Despesas	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
47.	Informar problemas de sistema com módulo Catálogo de	Técnicos Administrativos,	Possuir vínculo ativo	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
	Materiais	Docentes do IFS	como servidor do IFS				
48.	Informar problemas de sistema com módulo Projetos/Convênios	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
49.	Informar problemas de sistema com módulo Infraestrutura	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
50.	Informar problemas de acesso ou visualização de chamados no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	32
51.	Solicitar revisão de chamado no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	16
52.	Informar problemas de sistema com GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	40



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>53.</b>	Informar problemas de sistema com Pergamum	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Pergamum	Sistêmico	40
<b>54.</b>	Informar problemas de sistema com Plataforma OJS	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Plataforma OJS	Sistêmico	32
<b>55.</b>	Informar problemas de sistema com PRAAE	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	PRAAE	Sistêmico	32
<b>56.</b>	Informar problemas de sistema com Sistema de Remoção Interna	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Remoção Interna	Sistêmico	32
<b>57.</b>	Informar problemas de sistema com Sistema RSC	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Sistema RSC	Sistêmico	32
<b>58.</b>	Informar problemas de sistema com Sistema SGA	Técnicos Administrativos,	Possuir vínculo ativo	Sistemas	Sistema RSC	Sistêmico	32



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
		Docentes do IFS	como servidor do IFS				
59.	Informar problema na alteração da senha de acesso ao painel de administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Local	16
60.	Solicitar criação/exclusão de conta de acesso ao painel de Administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Local	16
61.	Solicitar implantação ou alteração do perfil/grupo de acesso ao painel de Administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Sistêmico	32
62.	Informar problemas de sistema com SISPUBLI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SISPUBLI	Sistêmico	32
63.	Solicitar Acesso Remoto a rede IFS	Técnicos Administrativos,	Possuir vínculo ativo	Redes e	Redes e	Local	8



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
		Docentes do IFS	como servidor do IFS	Internet	Conectividade		
64.	Informar problemas de Conectividades com a Internet	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	8
65.	Informar problemas de sistema com Moodle	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Moodle	Sistêmico	32
66.	Informar problemas de sistema com Geplanes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Geplanes	Sistêmico	32
67.	Informar problemas de sistema no Website Institucional ou Hotsites	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Sistêmico	32
68.	Informar problemas com atualização de conteúdo no Website Institucional ou Hotsites	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Local	24



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>69.</b>	Informar problemas de sistema com LDAP	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	LDAP	Sistêmico	40
<b>70.</b>	Informar problemas de Acesso a Rede para Visitantes	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>71.</b>	Informar problemas de sistema com Limesurvey	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Limesurvey	Sistêmico	32
<b>72.</b>	Informar problemas de acesso aos serviços da Rede CAFe (CAPES, DreamSpark, ...)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Sistêmico	32
<b>73.</b>	Informar problemas de acesso aos serviços da Intranet	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE

Fone: (79) 3711 1400 – E-mail: [reitoria@ifs.edu.br](mailto:reitoria@ifs.edu.br)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>74.</b>	Solicitar bloqueio/desbloqueio a Websites	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>75.</b>	Informar problemas com Softwares Aplicativos	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Suporte	Computador	Local	16
<b>76.</b>	Informar problemas na substituição de suprimentos em Equipamentos de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	8