



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

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
Av. Jorge Amado, 1551 – Loteamento Garcia, Bairro Jardins - CEP 49025-330 – Aracaju/SE  
Fone: (79) 3711-3140 – E-mail: [dti@ifs.edu.br](mailto:dti@ifs.edu.br)

**DELIBERAÇÃO Nº 08/2016/CGTIC/IFS**

*Aprova o novo catálogo de serviços de TI da IN 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e o gerenciamento de 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 e o Art. 11 do Estatuto do IFS, considerando o Memorando Eletrônico nº 336/2016/DTI/REI, e ainda, considerando a 5ª reunião extraordinária do Comitê Gestor de TI em 2016 ocorrida em 30/09/2016,

**RESOLVE:**

**I – APROVAR** o novo catálogo de serviços de TI, da Instrução Normativa DTI nº 01, de 18 de julho de 2016 que dispõe sobre a requisição e o gerenciamento de serviços de TI no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS.

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

Aracaju, 30 de setembro de 2016.

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

# **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>D 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
<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



**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>D 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>10.</b>	Solicitar correção de defeito ou mau funcionamento 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	12
<b>11.</b>	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
<b>12.</b>	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
<b>13.</b>	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
<b>14.</b>	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
<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



**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>D 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>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
<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, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	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)

<b>D 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>26.</b>	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
<b>27.</b>	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
<b>28.</b>	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
<b>29.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Férias	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
<b>30.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Capacitação	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>31.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Comissões	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>32.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Colegiados	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>33.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Financeiro	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>34.</b>	Informar problemas de sistema na tramitação de processos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	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)

<b>D 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>35.</b>	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
<b>36.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Protocolo	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>37.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Contratos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>38.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Compras	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>39.</b>	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
<b>40.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Almoxarifado	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>41.</b>	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
<b>42.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Patrimônio Móvel	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>43.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Licitações	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)

<b>D 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>44.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Orçamento	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>45.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Transportes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>46.</b>	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
<b>47.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Catálogo de Materiais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>48.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Projetos/Convênios	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>49.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Infraestrutura	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>50.</b>	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
<b>51.</b>	Solicitar revisão de chamado no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	16
<b>52.</b>	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>D 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, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Sistema RSC	Sistêmico	32
<b>59.</b>	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
<b>60.</b>	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



**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>D 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>61.</b>	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
<b>62.</b>	Informar problemas de sistema com SISPUBLI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SISPUBLI	Sistêmico	32
<b>63.</b>	Solicitar Acesso Remoto a rede IFS	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	8
<b>64.</b>	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
<b>65.</b>	Informar problemas de sistema com Moodle	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Moodle	Sistêmico	32
<b>66.</b>	Informar problemas de sistema com Geplanes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Geplanes	Sistêmico	32
<b>67.</b>	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
<b>68.</b>	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
<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



**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>D 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>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
<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
<b>77.</b>	Solicitar liberação de acesso a conteúdo de streaming	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	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>D 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>78.</b>	Solicitar desbloqueio do acesso ao servidor de arquivos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>79.</b>	Solicitar desbloqueio do acesso a Internet	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>80.</b>	Informar problemas de acesso aos recursos do Programa “Google for Education”	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>81.</b>	Informar problemas de acesso aos recursos do Programa “Office 365 Education”	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>82.</b>	Informar problemas de acesso aos recursos do Programa “Microsoft DreamSpark ou Microsoft Imagine”	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>83.</b>	Informar problemas no sistema para gerenciamento de impressão (PrintAudit)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	PrintAudit	Local	32
<b>84.</b>	Solicitar alteração na cota de impressão	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Computador	Local	8
<b>85.</b>	Informar problemas no armazenamento de dados no servidor de arquivos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>86.</b>	Solicitar alteração de cota padrão em pasta compartilhada na rede	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>87.</b>	Informar comportamentos inesperados ou falhas na plataforma "Google for Education"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	40
<b>88.</b>	Informar comportamentos inesperados ou falhas na plataforma "Office 365 Education"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	40
<b>89.</b>	Informar comportamentos inesperados ou falhas na plataforma "Microsoft DreamSpark ou Microsoft Imagine"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	40
<b>90.</b>	Solicitar inclusão de software aplicativo no catálogo padrão	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	24