



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

DELIBERAÇÃO Nº 46/2017/CGTIC/IFS

Aprova a atualização da 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, considerando o Memorando Eletrônico nº 269/2017/DTI/REI, e ainda, considerando a 6ª reunião ordinária do Comitê Gestor de TI em 2017 ocorrida em 31/07/2017,

RESOLVE:

I – APROVAR a atualização da 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, 07 de agosto de 2017.

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
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

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
08/07/2017	1.0	Elaboração da Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS	Fernando Lucas de Oliveira Farias (DTI)
11/07/2017	1.1	Revisão da Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS pelos Coordenadores sistêmicos da DTI em reunião extraordinária	Coordenadores Sistêmicos da DTI
13/07/2017	1.2	Revisão da Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS pelos Coordenadores e Servidores de TI dos Campi em reunião extraordinária através de videoconferência	Coordenadores e Servidores de TI dos Campi
18/07/2017	1.2	Aprovação da Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS.	Comitê Gestor de TI
30/09/2017	1.3	Atualização do Catálogo de Serviços de TI da IN 01/2016/DTI (Deliberação nº 08/2016/CGTIC/IFS)	Comitê Gestor de TI
24/03/2017	1.4	Atualização do Catálogo de Serviços de TI da IN 01/2016/DTI (Deliberação nº 05/2017/CGTIC/IFS)	Comitê Gestor de TI
17/07/2017	1.5	Revisão da Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS pelos Coordenadores	Fernando Lucas de Oliveira Farias (DTI)



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

Data	Versão	Descrição	Autor
		sistêmicos da DTI em reunião extraordinária	
31/07/2017	1.6	Aprovação de Atualização da Instrução Normativa nº 01/2016/DTI, que dispõe sobre a requisição e gerenciamento dos serviços de TI no IFS pelos Coordenadores sistêmicos da DTI em reunião extraordinária	Comitê Gestor de TI



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

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 Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação realizada em 18/07/2016 e alterado pela Deliberação nº 46/2017/CGTIC/IFS;

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
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

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:

Código da Prioridade	Descrição	Prazo para Atendimento
1	Muito Alta	2 horas úteis
2	Alta	4 horas úteis
3	Média	8 horas úteis
4	Baixa	12 horas úteis
5	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.

CAPÍTULO III

DA REQUISIÇÃO AOS SERVIÇOS DE TI



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

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~~ COSUS – Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços 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~~ COSUS – Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços 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*.

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



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

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 ~~CMSTI – Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI~~ **COSUS – Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços de TI** e apuração de responsabilidades, sobretudo em caso de prejuízos aos clientes dos serviços.

Parágrafo único. A ~~CMSTI – Coordenadoria de Manutenção e Suporte de TI~~ **COSUS – Coordenadoria de Gerenciamento de Serviços de TI** 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.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



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

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, 31 de Julho de 2017.

Fernando Lucas de Oliveira Farias
Diretor de Tecnologia da Informação

De acordo,

Aracaju/SE, 31 de Julho de 2017.

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
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

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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
1.	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
2.	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
3.	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
4.	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
5.	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
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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
6.	Informar recebimento de SPAM	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Sistêmico	40
7.	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
8.	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
9.	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
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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
10.	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
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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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
15.	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
16.	Solicitar agendamento de Videoconferência	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Sistêmico	24
17.	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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
18.	Informar defeito ou mau funcionamento de Ramais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Local	32
19.	Solicitar mudança de Ramal	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Local	24
20.	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
21.	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
22.	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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
23.	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
24.	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
25.	Informar outros problemas no Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Sistêmico	40
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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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
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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
37.	Informar problemas de sistema com módulo Contratos	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
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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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 Almojarifado	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
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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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 Materiais	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
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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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
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

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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
58.	Informar problemas de sistema com Sistema SGA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Sistema RSC	Sistêmico	32
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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	8
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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
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
69.	Informar problemas de sistema com LDAP	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	LDAP	Sistêmico	40
70.	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
71.	Informar problemas de sistema com Limesurvey	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Limesurvey	Sistêmico	32



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
72.	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
73.	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
74.	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
75.	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
76.	Informar problemas na substituição de suprimentos em Equipamentos de TI	Técnicos Administrativos,	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	8



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
		Docentes e Terceirizados do IFS					
77.	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
78.	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
79.	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
80.	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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
81.	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
82.	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
83.	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
84.	Solicitar alteração na cota de impressão	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Computador	Local	8
85.	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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
86.	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
87.	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
88.	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
89.	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



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
90.	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	Sistêmico	80
91.	Identificação do Abuso de sítios	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
92.	Identificação da injeção remota de arquivos	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
93.	Identificação do uso abusivo de servidores de e-mail	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
94.	Detecção da Hospedagem ou redirecionamento de artefatos ou códigos maliciosos	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	08
95.	Detecção de Ataques de negação de serviço	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
96.	Identificação do uso ou acesso não autorizado a sistema ou dados	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	08
97.	Detecção da execução de scanners de Rede	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
98.	Detecção do Comprometimento de computadores ou redes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Local	16
99.	Notificação do desrespeito à política de segurança ou uso inadequado dos recursos de Tecnologia da Informação (TI)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	24
100.	Detecção de Ataques de engenharia social – phishing	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
101.	Identificação de Cópia ou distribuição não autorizada de material protegido por direitos autorais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
102.	Identificação de anomalias de rede	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
103.	Identificação de ataques “brute force”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
104.	Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
105.	Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
106.	Homologação da Publicação de Aplicações Web	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	80
107.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para servidores WEB (JBoss, Apache, Tomcat,...)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
108.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações PHP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
109.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações JAVA	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
110.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações PYTHON	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
111.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações RUBY	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
112.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações C#	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
113.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações ShellScript	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
114.	Correção de falhas relacionadas às regras de acesso para aplicações VB	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
115.	Solicitar Credenciais de Acesso para VPN	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
116.	Correção de falha na propagação de SSID	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade).	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
117.	Correção de falha na comunicação do AP com a Controladora	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade).	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			2. Anexar screenshot do status da conexão VPN;				
118.	Correção de falha na Inclusão de AP em ACL da Controladora	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
119.	Correção de Problema na Autenticação com LDAP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da tela de autenticação onde o problema foi identificado	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
120.	Inclusão de Registro A no NS "ifs.edu.br" (Interno e Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar a descrição para o novo registro em formato FQDN; 2. Informar o endereço IP que deverá ser associado ao novo registro.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
121.	Inclusão de Registro A no NS "ifs.edu.br" (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar a descrição para o novo registro em formato FQDN;	Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			2. Informar o endereço IP que deverá ser associado ao novo registro.		Infraestrutura de Rede		
122.	Inclusão de Registro CNAME no NS "ifs.edu.br"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar a descrição para o CNAME; 2. Informar a descrição para o registro associado em formato FQDN.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
123.	Correção de falha em serviço de DNS inoperante (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da tela de execução do teste "nslookup"; 2. Anexar screenshot do status do serviço do console MMC;	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
124.	Correção de falha em serviço de DNS inoperante (Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da tela de execução do teste "nslookup".	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
125.	Correção de outros problemas relacionados a DNS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade).	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
126.	Correção de falha em serviço DHCP inoperante	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade); 2. Anexar screenshot do status do serviço do console MMC.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
127.	Correção de outros problemas relacionados a DHCP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
128.	Correção de outros problemas com compartilhamento de arquivos	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Anexar screenshot do erro no acesso ao diretório;2. Anexar screenshot das propriedades da conta do usuário que indique os grupos no AD que ele pertence.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
129.	Correção de outros problemas com permissões em objetos do Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento;2. Anexar screenshot das propriedades da conta do usuário que indique os grupos no AD que ele pertence.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
130.	Correção de falha em Serviço do Active Directory Inoperante	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.	Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
					Infraestrutura de Rede		
131.	Correção de falha em Serviço File Server inoperante	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
132.	Informar problemas com exclusão de arquivos do histórico recente no File Server	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
133.	Informar problemas na aplicação de GPOs (Computador)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/FORCE"; 2. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/RESULT";	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			3. Informar a OU onde o computador está vinculado.				
134.	Informar problemas na aplicação de GPOs (Usuário)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/FORCE"; 2. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/RESULT"; 3. Informar a OU onde o usuário está vinculado.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
135.	Correção de falha na replicação de objetos no Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
136.	Correção de falha no ingresso de máquina no domínio	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento;	Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	24



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			2. Anexar screenshot da mensagem com erro do ingresso da máquina no domínio.		Infraestrutura de Rede		
137.	Correção de falha na relação de confiança de máquina no domínio	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento; 2. Anexar screenshot da mensagem com erro na falha da relação de confiança de máquina no domínio.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
138.	Correção de outros problemas relacionados a Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
139.	Informar problemas com Liberação de Portas em Switch Core	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na liberação da porta.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
140.	Informar problemas com Liberação de Portas em Firewall	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na liberação da porta.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
141.	Correção de outros problemas relacionados a Roteamento IP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade); 2. Anexar screenshot do resultado do Tracert ou Traceroute.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
142.	Correção de falha na disponibilidade de VPN	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações	Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade). 2. Anexar screenshot do status da conexão VPN;		Infraestrutura de Rede		
143.	Correção de alta latência ou perda de pacotes em VPN	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da execução do diagnóstico através do comando PING. 2. Anexar screenshot da execução do diagnóstico através do comando PATHPING.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
144.	Correção de falha no envio de e-mail para usuário convidado no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
145.	Correção de Falha na autenticação de usuário através do Facebook no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
146.	Correção de falha na autenticação de usuário através do Gmail no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
147.	Correção de falha na autenticação de usuário através do SIAPE no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
148.	Correção de falha na autenticação de usuário através da Matrícula do Acadêmico no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
149.	Correção de falha na aquisição de endereço IP para dispositivo através do Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem dos serviços ativos do Captive Portal	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
150.	Correção de Problemas relacionados a "Violation" no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na violações das regras cadastradas no Captive Portal	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
151.	Correção de problemas relacionados ao acesso de conteúdo WEB pelo usuário no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
152.	Correção de outros problemas relacionados ao Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
153.	Correção de outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “GLPI”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
154.	Correção de outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “Boletim de Serviços (Antigo)”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
155.	Correção de outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “Geplanes”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
156.	Correção de outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “CPA”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
157.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Egressos"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
158.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "PRAAE"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	2. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
159.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Publicações"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	3. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
160.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Moodle"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	4. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
161.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “Pergamum”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	5. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
162.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “Periódicos Eletrônicos (OJS)”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	6. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
163.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “Q-Acadêmico”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	7. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
164.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema “Q-Seleção”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	8. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
165.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "SIGAA"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	9. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
166.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "SIPAC"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	10. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
167.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "SIGRH"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	11. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
168.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Limesurvey"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	12. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
169.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Redmine"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	13. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
170.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Cadastro de Fiscal"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	14. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
171.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Remoção Interna"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	15. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
172.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do Website Institucional do IFS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	16. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
173.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "RSC"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	17. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
174.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "DSpace"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	18. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
175.	Correção de problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "MOOC"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	19. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
176.	Atribuição de perfil para administrador do Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar o termo de responsabilidade e sigilo assinado e digitalizado em pdf.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
177.	Inclusão de permissão para submissão de e-mails para listas no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar memorando eletrônico com autorização do magnífico reitor	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
178.	Criação ou alteração de listas no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar memorando eletrônico com autorização do magnífico reitor	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
179.	Problemas no gerenciamento de contas no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no gerenciamento da conta (problema na exclusão, criação ou alteração de contas)	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
180.	Recuperação de Mensagens Excluídas de Histórico recente no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar solicitação do usuário com data e hora estimadas da exclusão da mensagem	Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	40



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			a ser recuperada junto ao suporte do SERPRO.		Infraestrutura de Rede		
181.	Solicitar criação ou alteração em recursos de VMs	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar as circunstâncias para criação ou alteração da VM.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
182.	Informar outros problemas relacionados a VMs	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Descrição detalhada dos problemas encontradas na VMs.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
183.	Correção de problemas com acesso ao RemoteAppDesktop "remoto.ifs.edu.br"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1.	Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
184.	Correção de outros problemas relacionados com Switches L2	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	16



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
					Infraestrutura de Rede		
185.	Correção de outros problemas relacionados com Switches L3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
186.	Correção de outros problemas com gerenciamento do Kaspersky Security Center	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
187.	Correção de outros problemas relacionados com acesso ao Zabbix	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
188.	Correção de outros problemas relacionados ao acesso do	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em	Sistêmico	24



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
	ZoneDirector do Ruckus (Controladora)				Infraestrutura de Rede		
189.	Correção de outros problemas relacionados a Link Dedicado para Acesso à Internet (Principal)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
190.	Correção de outros problemas relacionados a Link Dedicado para Acesso à Internet (Backup)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
191.	Correção de outros problemas com sincronização de licenças Windows Server KMS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24



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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
192.	Correção de outros problemas com sincronização de licenças do servidor Office KMS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Redes e Internet	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24