



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 67/2017/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, e considerando o Memorando Eletrônico nº 391/2017/DTI/REI, e ainda, considerando a 9ª reunião ordinária do Comitê Gestor de TI em 2017 ocorrida em 06/11/2017,

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, 06 de novembro de 2017.

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

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
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
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
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
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



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
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
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
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



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
26.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso a módulos do SIGRH	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGADMIN	Local	16
27.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso a módulos do SIPAC	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGADMIN	Local	16
28.	Informar problemas de sistema com módulo Frequência (Ponto Eletrônico)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
29.	Informar problemas de sistema com módulo Férias	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
30.	Informar problemas de sistema com módulo Capacitação	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
31.	Informar problemas de sistema com módulo Comissões	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
32.	Informar problemas de sistema com módulo Colegiados	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
33.	Informar problemas de sistema com módulo Financeiro	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
34.	Informar problemas de sistema na tramitação de processos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	32



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
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
38.	Informar problemas de sistema com módulo Compras	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
39.	Informar problemas de sistema com módulo Auditoria e Controle Interno	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
40.	Informar problemas de sistema com módulo Almoxarifado	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
41.	Informar problemas de sistema com módulo Boletim de Serviços	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
42.	Informar problemas de sistema com módulo Patrimônio Móvel	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
43.	Informar problemas de sistema com módulo Licitações	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40



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
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
48.	Informar problemas de sistema com módulo Projetos/Convênios	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
49.	Informar problemas de sistema com módulo Infraestrutura	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
50.	Informar problemas de acesso ou visualização de chamados no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	32
51.	Solicitar revisão de chamado no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	16
52.	Informar problemas de sistema com GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	40



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

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

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
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



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
61.	Solicitar implantação ou alteração do perfil/grupo de acesso ao painel de Administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Sistêmico	32
62.	Informar problemas de sistema com SISPUBLI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SISPUBLI	Sistêmico	32
63.	Solicitar Acesso Remoto a rede IFS	Técnicos Administrativos, 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
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



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
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
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, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	8
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



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
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
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
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



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
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
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	Local	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.	Uso abusivo de servidores de e-mail	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
94.	Deteção 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.	Deteção 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



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
96.	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
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.	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
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



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
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
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.	Problemas relacionadas com 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.	Problemas relacionadas com 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.	Problemas relacionadas com 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
110.	Problemas relacionadas com 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.	Problemas relacionadas com 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.	Problemas relacionadas com 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.	Problemas relacionadas com 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
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
114.	Problemas relacionadas com 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.	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).		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
117.	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). 2. Anexar screenshot do status da conexão VPN;		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
118.	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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
119.	Problema de Autenticação com LDAP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da tela de autenticação onde o problema foi identificado		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
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
120.	Inclusão de Registro A no NS "ifs.edu.br" (Interno e Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Informar a descrição para o novo registro em formato FQDN;2. Informar o endereço IP que deverá ser associado ao novo registro.		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	<ol style="list-style-type: none">1. Informar a descrição para o novo registro em formato FQDN;2. Informar o endereço IP que deverá ser associado ao novo registro.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
122.	Inclusão de Registro CNAME no NS "ifs.edu.br"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Informar a descrição para o CNAME;2. Informar a descrição para o registro associado em formato FQDN.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
123.	Serviço de DNS inoperante (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Anexar screenshot da tela de execução do teste "nslookup";		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
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
			2. Anexar screenshot do status do serviço do console MMC;				
124.	Serviço de DNS inoperante (Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da tela de execução do teste "nslookup".		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
125.	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).		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
126.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
127.	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.		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
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
128.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
129.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
130.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
131.	Serviço File Server 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		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
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
			problema até o momento.				
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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
133.	Informar problemas na aplicação de GPOs (Computador)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">1. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/FORCE";2. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/RESULT";3. Informar a OU onde o computador está vinculado.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
134.	Informar problemas na aplicação de GPOs (Usuário)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none">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.		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
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
135.	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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
136.	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; 2. Anexar screenshot da mensagem com erro do ingresso da máquina no domínio.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
137.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
138.	Outros problemas relacionados a Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o		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
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
			problema até o momento.				
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.		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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
141.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
142.	Falha na disponibilidade em VPN	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 da conexão VPN;		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
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
143.	Identificação 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
144.	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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
145.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
146.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
147.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
148.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
149.	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		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
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
150.	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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
151.	Problemas relacionados com acesso ao 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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
152.	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		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
153.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
154.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
155.	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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
156.	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.		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
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
157.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
158.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
159.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
160.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
161.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
162.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
163.	Outros 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.		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
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
164.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
165.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
166.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
167.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
168.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
169.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
170.	Outros 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.		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
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
171.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
172.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
173.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
174.	Outros 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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
175.	Outros 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.		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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
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		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
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
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		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)		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 a ser recuperada junto ao suporte do SERPRO.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	80
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.		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.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
183.	Informar problemas com acesso ao RemoteAppDesktop "remoto.ifs.edu.br"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1.		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
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
184.	Informar outros problemas relacionados com Switches L2	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
185.	Informar outros problemas relacionados com Switches L3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
186.	Informar outros problemas com gerenciamento do Kaspersky Security Center	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
187.	Informar outros problemas relacionados com acesso ao Zabbix	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
188.	Informar outros problemas relacionados ao acesso do ZoneDirector do Ruckus (Controladora)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
189.	Informar outros problemas relacionados a Link Dedicado para Acesso à Internet (Principal)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
190.	Informar outros problemas relacionados a Link Dedicado para Acesso à Internet (Backup)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
191.	Informar outros problemas com sincronização de licenças Windows Server KMS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
192.	Informar outros problemas com sincronização de licenças do servidor Office KMS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			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
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
193.	Solicitar redefinição da senha de acesso ao SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Local	8
194.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso ao SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Local	16
195.	Informar problema no lançamento de notas, faltas ou conteúdo programático em turmas do SIGAA	Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
196.	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Graduação do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
197.	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Médio/Técnico do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
198.	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Turma Virtual do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
199.	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Diplomas do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
200.	Informar outros problemas no SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	40
201.	Requisição de Log de Sistemas	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir designação ativa em setor relacionado ao sistema utilizado	Sistemas	Serviços Avançados em Sistemas de Informação	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

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
202.	Solicitação de Parecer Técnico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir designação ativa em setor relacionado ao sistema utilizado	Sistemas	Serviços Avançados em Sistemas de Informação	Sistêmico	40