



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

DELIBERAÇÃO CGTIC/ IFS Nº 47, DE 29 DE SETEMBRO DE 2023

Aprova o catálogo de serviços de TI - 2023 no âmbito do IFS.

A 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 3794 de 06/12/2019, considerando a Instrução Normativa 02/2023/DTI/IFS e a 5ª reunião ordinária do CGTIC, ocorrida em 25/09/2023,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Catálogo de Serviços de TI do IFS 2023 na forma do anexo I.

Art. 2º Revogar a Deliberação Nº 67/2017/CGTIC/IFS, de 06/11/2017.

Art. 3º Esta deliberação entra em vigor em 1º de outubro de 2023, em conformidade com o disposto no art. 4º, parágrafo único, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019.

Aracaju, 29 de setembro de 2023.

Ruth Sales Gama de Andrade

Presidente do CGTIC/IFS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ANEXO I – Catálogo de Serviços de TI 2023

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
1	Suporte Técnico	Serviço de Suporte Técnico	Este serviço destina-se à atender demandas relacionadas a suporte e manutenção de computadores, periféricos, hardware e software	Correção de defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI; Empréstimo de equipamentos de TI; Instalação de equipamentos e periféricos de T.I.; Movimentação de equipamentos de T.I.; Instalação de softwares; Criação de usuário para acesso a rede; Outras necessidades relacionados aos equipamentos de T.I.;	Técnicos Administrativos, Docentes e Colaboradores Terceirizados do IFS	A instalação de software está condicionada ao seu registro no catálogo de software do IFS	Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . O chamado deve conter informações sobre a demanda desejada, informações sobre o dispositivo, localização e melhores dias/horários para atendimento.	Atendimento de 1º nível: CTI Local	CTI Local	24	8 x 5
2	Telefonia	Telefonia	O serviço de suporte e manutenção de Telefonia compreende as atividades relacionadas aos sistemas de voz do IFS	Instalação de ramal; Solicitar mudança de Ramal; Informar defeito ou mau funcionamento de Ramais; Alteração de permissões para os tipos de chamadas;	Técnicos Administrativos, Docentes e Colaboradores Terceirizados do IFS	Para a alteração de permissão de chamadas, é necessário a aprovação de chefia superior.	Informações sobre a demanda desejada, incluindo o número do ramal, localização e melhores dias/horários para atendimento	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7
3	Redes e Internet	E-mail institucional	O e-mail institucional, cujo domínio é @ifs.edu.br, é um endereço de e-mail fornecido para funções administrativas de servidores e setores organizacionais (que constem no organograma do IFS) com o objetivo de comunicação oficial, como correspondência entre colegas, envio e recebimento de informações importantes e comunicação com a comunidade e fornecedores. O e-mail institucional é gerenciado pela COIMR/DTI, responsável por garantir seu funcionamento e segurança.	Criação de e-mail institucional; Informar recebimento de SPAM; Criação ou alteração de lista de e-mails institucionais; Redefinição de senha; Informar outras necessidades referentes ao e-mail institucional; Solicitar criação de e-mail setorial; Segurança de e-mail institucional;	Técnicos Administrativos, Docentes	Seu acesso se dá pelo endereço https://outlook.office.com . Este serviço é regido pela DELIBERAÇÃO Nº 01/2016/CGTIC/IFS e pode ser acessado através do endereço http://ifs.edu.br/institucional-dti/normas-e-manuais Não são contempladas neste serviço a criação de e-mail de eventos	Para contas pessoais o serviço deve ser solicitado pelo próprio servidor. Já para as contas setoriais, a solicitação deve partir do responsável, sendo necessário o anexo de portaria de nomeação de chefia. Para ambos os casos, os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br .	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7
4	Redes e Internet	Armazenamento de arquivos	Serviço destinado ao armazenamento e gerenciamento de arquivos digitais, como documentos, fotos, vídeos e outros tipos de arquivos, em um ou mais dispositivos de armazenamento.	Solicitar acesso/ criação de pasta compartilhada na rede; Solicitar espaço para armazenamento de arquivos; Relatar outros problemas com compartilhamento de arquivos;	Técnicos Administrativos, Docentes	A disponibilidade deste serviço está condicionada à avaliação do setor responsável e viabilidade de recursos;	Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br .	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	16	24 x 7
5	Redes e Internet	Rede Wireless	A manutenção de rede wireless é um conjunto de atividades que garantem a disponibilidade, segurança e eficiência da rede sem fio. É um processo contínuo que envolve monitoramento, diagnóstico, correção de problemas, atualizações de segurança, testes de desempenho e otimização.	Manutenção de rede Wireless; Informar problemas de Conectividades com a Internet; Informar problemas de Acesso a Rede para Visitantes;	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br .	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7
6	Redes e Internet	Rede cabeada	A manutenção de rede cabeada é um conjunto de procedimentos realizados para garantir o bom funcionamento de uma rede de computadores que utiliza cabos para a	Manutenção de rede Cabeada; Manutenção de ativos de rede; Informar problemas de Conectividades com a Internet;	Técnicos Administrativos, Docentes e Colaboradores Terceirizados do IFS		Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br .	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
7	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Serviço de DNS	transmissão de dados. O DNS (Domain Name System) é um serviço fundamental na infraestrutura da Internet que permite que os usuários acessem recursos online usando nomes de domínio amigáveis em vez de endereços IP numéricos.	Inclusão de Registro A no NS "ifs.edu.br" (Interno e Externo): "Inclusão de Registro CNAME no NS "ifs.edu.br"; Serviço de DNS inoperante; Outros problemas relacionados a DNS;	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br A solicitação deve ser solicitada somente pelo responsável de unidade de TI do IFS.	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COSEG	COSEG	24	24 x 7
8	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Serviço de DHCP	O serviço de DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) é uma solução utilizada em redes de computadores para atribuir automaticamente configurações de rede para os dispositivos conectados, como endereços IP, máscaras de sub-rede, gateways padrão e servidores DNS.	Serviço DHCP inoperante; Outros problemas relacionados a DHCP; Reserva de faixa de rede	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br A solicitação deve ser solicitada somente pelo responsável de unidade de TI do IFS.	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COSEG	COSEG	24	24 x 7
9	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Internet Banda Larga	Serviço de Internet Banda Larga para todo o IFS	Informar falhas / problemas relacionados à Internet Banda Larga	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7
10	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Hospedagem de Sistemas	Serviço destinado à hospedagem de sistemas institucionais	Alocação de recursos para hospedagem de sistemas; Informar problemas de infraestrutura	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	A disponibilidade deste serviço está condicionada à avaliação do setor responsável;	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7
11	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Virtualização	Solicitar criação ou alteração em recursos de VMs; Informar outros problemas relacionados a VMs;	Solicitar criação ou alteração em recursos de VMs; Informar outros problemas relacionados a VMs;	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	A solicitação deve ser solicitada somente pelo responsável de unidade de TI do IFS.	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7
12	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Autenticação LDAP	A Autenticação LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) é um serviço utilizado para centralizar o gerenciamento de usuários e senhas em um servidor de diretório. O LDAP permite que as informações de autenticação dos usuários, como nome de usuário e senha, sejam armazenadas em um servidor centralizado e acessadas por diferentes sistemas e serviços que	Informar problemas de sistema com LDAP; Solicitar integração de sistemas com LDAP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	A solicitação deve ser solicitada somente pelo responsável de unidade de TI do IFS.	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COIMR	COIMR	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
13	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Comunidade Acadêmica Federada (CAFe)	<p>suportam o protocolo LDAP.</p> <p>Com a autenticação LDAP, é possível garantir a segurança e a consistência das informações de autenticação em diferentes sistemas e serviços, facilitando o gerenciamento de usuários e senhas.</p> <p>A Comunidade Acadêmica Federada (CAFe) integra as bases de dados de instituições de ensino e pesquisa brasileiras. Isso significa que, por meio de uma conta única (modelo single sign-on), o usuário pode acessar, de onde estiver, os serviços de sua própria instituição e os oferecidos pelas outras organizações que participam da federação.</p>	<p>Informar problemas de acesso aos serviços da Rede CAFe (CAPES, File Sender, ESR, ...)</p>	<p>Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes</p>	<p>_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus;</p>	<p>Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COIMR</p>	COIMR	24	24 x 7
14	Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Active Directory (AD)	<p>O Active Directory é um serviço de diretório para gerenciamento de recursos de rede em ambientes empresariais e corporativos. Ele organiza recursos de rede em uma estrutura hierárquica de domínios, árvores e florestas, fornecendo recursos de autenticação, autorização, gerenciamento de políticas de segurança e replicação. O Active Directory permite o controle centralizado de acesso e segurança, simplifica a administração de usuários e grupos e é uma ferramenta poderosa para gerenciar a complexidade de ambientes de rede empresariais.</p>	<p>Administração, Manutenção e suporte de Active Directory;</p> <p>Informar problemas na aplicação de GPOs;</p> <p>Falha no ingresso de máquina no domínio;</p>	<p>Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes</p>		<p>Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COIMR</p>	COIMR	24	24 x 7
15	Segurança da Informação	Firewall	<p>Serviço de segurança de rede que monitora e controla o tráfego de dados entre redes diferentes, como a internet e uma rede corporativa. O objetivo principal de um firewall é bloquear o acesso não autorizado a uma rede, enquanto permite o acesso seguro e confiável para usuários e sistemas autorizados.</p>	<p>Solicitar liberação de acesso a conteúdo de streaming;</p> <p>Solicitar bloqueio/desbloqueio a Websites;</p> <p>Solicitar desbloqueio do acesso a Internet</p> <p>Identificação da injeção remota de arquivos;</p> <p>Deteção de Ataques de negação de serviço;</p> <p>Deteção da execução de scanners de Rede</p> <p>Deteção de Ataques de engenharia social – phishing;</p> <p>Identificação de ataques “brute force”;</p> <p>Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Interno);</p> <p>Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Externo);</p> <p>Problemas relacionadas com regras de acesso para servidores WEB (JBoss, Apache, Tomcat,...);</p>	<p>Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes</p>	<p>Autorizações por chefias podem ser solicitadas.</p>	<p>Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COSEG</p>	COSEG	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
16	Segurança da Informação	Gerenciamento de Segurança da Informação	<p>O Gerenciamento de Segurança da Informação tem como objetivo proteger as informações sensíveis e críticas, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dessas informações.</p> <p>Esse serviço abrange uma série de atividades que incluem: a identificação e análise de riscos e ameaças; a implementação de políticas e procedimentos de segurança da informação; o monitoramento e a detecção de incidentes de segurança; a resposta a incidentes; a avaliação de vulnerabilidades e a implementação de soluções de segurança; o treinamento e conscientização dos usuários sobre as boas práticas de segurança da informação, entre outros.</p>	<p>Identificação de anomalias de rede;</p> <p>Solicitar inclusão de software aplicativo no catálogo padrão;</p> <p>Monitoramento da política de segurança ou uso inadequado dos recursos de Tecnologia da Informação (TI);</p> <p>Identificação de Cópia ou distribuição não autorizada de material protegido por direitos autorais";</p> <p>Identificação do Abuso de sítios;</p> <p>Deteção da Hospedagem ou redirecionamento de artefatos ou códigos maliciosos";</p> <p>Uso ou acesso não autorizado a sistema ou dados;</p> <p>Homologação da Publicação de Aplicações Web;</p>	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Autorizações por chefias podem ser solicitadas.	<p>Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COSEG</p>	COSEG	24	24 x 7
17	Segurança da Informação	Captive Portal (IFSLIVRE)	Um Captive Portal é uma página da web que é acessada por meio de um navegador da web e exibida para usuários recém-conectados a uma rede Wi-Fi ou com fio antes de serem concedidos acesso mais amplo aos recursos da rede	Informar outros problemas com o Captive Portal	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos, Docentes, Visitantes		<p>Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COSEG</p>	COSEG	24	24 x 7
18	Segurança da Informação	Antivirus	O serviço de Antivirus oferece proteção essencial contra ameaças cibernéticas, garantindo a segurança dos sistemas e dos dados do IFS. Detectar, prevenir e remover vírus, malware, spyware e outras formas de software malicioso que possam comprometer a integridade e o desempenho dos seus dispositivos e rede.	Informar outros problemas com gerenciamento do Kaspersky Security Center	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		<p>Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Prints são de grande utilidade;</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COSEG</p>	COSEG	24	12 x 5
19	Segurança da Informação	Acesso remoto (VPN)	VPN (Virtual Private Network) é uma tecnologia que permite criar uma conexão segura entre dispositivos por meio da internet. Ela permite que os usuários acessem de forma remota a rede do IFS e utilizando os mesmos recursos de como se estivesse presencial.	<p>Solicitar Acesso Remoto a rede IFS;</p> <p>Informar falhas ou indisponibilidade;</p> <p>Solicitar remoção de acesso remoto;</p> <p>Solicitar informações sobre configurações de acesso</p>	Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	A disponibilidade deste serviço está condicionada à avaliação do setor responsável;	<p>Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br.</p> <p>Para pedidos de acesso, este deve ser solicitado pelo próprio servidor bem como autorizado pela chefia imediata. O pedido deve conter Informações funcionais (Nome, SIAPE, e-mail) e justificativa sobre</p>	<p>Atendimento de 1º nível: CTI Local</p> <p>Atendimento de 2º nível: COSEG</p>	COSEG	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
20	Sistemas	SIGRH	O SIGRH e sistema responsável por informatizar os procedimentos de recursos humanos do IFS, tais como: marcação/alteração de férias, cálculos de aposentadoria, avaliação funcional, dimensionamento de força de trabalho, controle de frequência, concursos, capacitações, atendimentos on-line, serviços e requerimentos, registros funcionais, relatórios de RH, plano de gestão e metas, dentre outros. A maioria das operações possui algum nível de interação com o sistema SIAPE, outras são somente de âmbito interno.	Permissão de acesso ao sistema SIGRH; Suporte a falhas no SIGRH; Emissão de relatórios especiais no SIGRH, após análise; Implementação de novas funcionalidades;	Técnicos Administrativos, Docentes	Alteração de cadastros administrativos não é de responsabilidade das equipes de TI	a necessidade de utilização. Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	40	8 x 6
21	Sistemas	SIPAC	O SIPAC IFS é um sistema utilizado pelo Instituto Federal de Sergipe (IFS) para gerenciar processos administrativos, patrimoniais e de contratos da instituição. Ele permite que os usuários realizem diversas atividades de forma online, como solicitação de compras, requisições de materiais, gerenciamento de patrimônio, entre outras.	Permissão de acesso ao sistema SIPAC; Suporte a falhas no SIPAC; Emissão de relatórios especiais no SIPAC, após análise; Implementação de novas funcionalidades, após análise;	Técnicos Administrativos, Docentes e Colaboradores Terceirizados do IFS	Alteração de cadastros administrativos não é de responsabilidade das equipes de TI	Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	40	12 x 6
22	Sistemas	SIGAA	Sistema utilizado pelo Instituto Federal de Sergipe (IFS) para gerenciar atividades acadêmicas como matrículas, notas, frequência, processos seletivos, entre outras. Ele é acessado por estudantes, professores e funcionários do instituto e permite que as atividades sejam realizadas de forma ágil, eficiente e transparente.	Permissão de acesso ao sistema SIGAA; Suporte a falhas no SIGAA; Emissão de relatórios especiais no SIGAA, após análise; Implementação de novas funcionalidades, após análise;	Técnicos Administrativos, Docentes e discentes	Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus. Alteração de cadastros administrativos não é de responsabilidade das equipes de TI	Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	40	24 x 7
23	Sistemas	SIGADMIN	Sistema utilizado pelo Instituto Federal de Sergipe (IFS) para gerenciar as configurações e parametrizações do Sistema Sg.	Informar problemas relacionados ao funcionamento do SIGADMIN.	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Alteração de cadastros administrativos não é de responsabilidade das equipes de TI	_Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
24	Sistemas	SIG-ID	Sistema LDAP de autenticação do sistema SIG	Informar problemas relacionados ao funcionamento e integração de autenticação do sistema SIG.	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes		Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
25	Sistemas	GLPI	O GLPI é um software para gerenciamento de chamados relacionados à T.I. Além disso também é possível realizar inventários, gerenciamento de contratos e relatórios	Abertura de chamados relacionados a T.I; Informar problemas de acesso ou visualização de chamados no GLPI; Informar problemas de sistema com GLPI;	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
26	Sistemas	Pergamum	O Pergamum é um sistema de gerenciamento de bibliotecas e acervos usado pelo IFS para disponibilizar informações sobre os acervos das bibliotecas. Através do catálogo Pergamum é possível visualizar, além dos acervos das bibliotecas, as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT	Implantação de novas funcionalidades; Implantação de permissões de acesso;	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	40	24 x 7
27	Sistemas	Open Journal Systems (OJS)	OJS é uma solução de código livre para gerenciar e publicar periódicos científicos na Internet. O sistema gratuito, altamente flexível, é operado pelo próprio editor para administrar o processo de publicação de sua revista, devendo ser instalado em um servidor Web.	Informar falhas/ problemas relacionados à Plataforma OJS	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos, Docentes e Público externo	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
28	Sistemas	Open Monograph Press (OMP)	Open Monograph Press (OMP) é uma plataforma de software de código aberto desenvolvida pelo Public Knowledge Project (PKP) para gerenciar e publicar monografias, volumes editados e edições acadêmicas online	Informar falhas/ problemas relacionados à Plataforma OMP	Discentes e Docentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
29	Sistemas	PRAAE	O sistema PRAAE faz o gerenciamento de ações, serviços, auxílios e bolsas ao estudante regularmente matriculado no IFS.	Informar falhas/ problemas relacionados à Plataforma PRAAE	Discentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
30	Sistemas	Sistema Remoção Interna	Sistema para solicitar remoção interna do servidor	Informar falhas/ problemas relacionados ao Sistema Remoção Interna	Técnicos Administrativos e Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	8 x 5
31	Sistemas	Sistema RSC	Sistema destinado à solicitação de concessão do Reconhecimento de Saberes e Competências aos docentes pertencentes ao Plano de Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico do Instituto Federal de Sergipe.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Sistema RSC	Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	8 x 5
32	Sistemas	SISPUBLI	Sistema de Gestão de programas, processos de editais de pesquisa e extensão	Informar falhas/ problemas relacionados ao Sistema SISPUBLI	Técnicos Administrativos, Docentes e Discentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	12 x 6
33	Sistemas	Geplanes	O Geplanes é um software público, desenvolvido para ser utilizado como ferramenta de Gestão Estratégica em organizações públicas ou privadas. Suas funções se aplicam desde a fase do planejamento até a execução estratégica, possibilitando o monitoramento do desempenho organizacional de ponta a ponta.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Sistema Geplanes	Técnicos Administrativos, Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	8 x 5
34	Sistemas	Portal Intranet	Portal responsável por centralizar a gestão de sistemas como PRAAE, RSC, SISPUBLI	Informar falhas/ problemas relacionadas à Intranet	Discentes, Colaboradores, Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
35	Sistemas	Portal de Dados Abertos	Portal para dar visibilidade às ações do Plano de Dados Abertos (PDA) de acordo com o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, compõe estratégia para a promoção da cultura da transparência nos diversos órgãos do poder executivo.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Portal de Dados Abertos	Técnicos Administrativos, Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
36	Sistemas	Programa de Gestão (SUSEP)	Programa de gestão é uma ferramenta de gestão autorizada em ato normativo de Ministro de Estado e respaldada por norma de procedimentos gerais. Ele disciplina o exercício de atividades em que os resultados possam ser efetivamente mensurados e cuja execução possa ser realizada pelos participantes com dispensa de controle de frequência. A sua previsão legal consta na Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020. No âmbito do IFS, o Programa de Gestão foi regulamentado pela Resolução CS/IFS nº 107, de 10 de dezembro de 2021.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Programa de Gestão	Técnicos Administrativos		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	12 x 5
37	Sistemas	SEI	O SEI é um serviço de gestão de processos e documentos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), utilizado por órgãos públicos e empresas privadas. O sistema tem como objetivo agilizar a tramitação de processos administrativos, reduzir o uso de papel, promover a transparência e eficiência na gestão pública. O SEI permite gerenciar todo o ciclo de vida de um processo, desde a criação até a conclusão, possui diversas funcionalidades, é uma solução de software livre e possui uma arquitetura modular e escalável.	Informar falhas/ problemas relacionados ao SEI	Técnicos Administrativos, Docentes, Usuários Externos	Alteração de cadastros administrativos não é de responsabilidade das equipes de TI; _Demandas relacionadas à usuários externos devem ser registradas por servidores do IFS	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	12 x 6
38	Sistemas	Redmine	O Redmine é um serviço de gerenciamento de projetos que permite a organização e acompanhamento de tarefas, projetos, equipes e recursos em um ambiente online colaborativo. Possui diversas funcionalidades, como o rastreamento de problemas, gerenciamento de documentos, fóruns de discussão, gráficos de Gantt, calendários e integração com outras ferramentas de gestão de projetos.	Informar falhas/ problemas relacionadas ao Redmine	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	8 x 5



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
39	Sistemas	Moodle	Moodle é um serviço de gerenciamento de aprendizagem online que permite a criação e administração de cursos, recursos educacionais e atividades de avaliação. Ele oferece diversas ferramentas e recursos para a criação de conteúdo educacional e é amplamente utilizado em instituições de ensino, empresas e organizações governamentais em todo o mundo.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Moodle	Discentes, Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
40	Sistemas	IFS Digital	O aplicativo é voltado para utilização em tablets e smartphones e tem como foco a disponibilização dos serviços mais usados pelos estudantes, como notas, faltas, horários, notícias personalizadas e carteira de estudante virtual.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Aplicativo IFS Digital	Discentes, Docentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
41	Sistemas	Portal de Egressos	Instrumento de acompanhamento da entrada dos alunos formados pelo IFS no mundo do trabalho.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Portal de Egressos	Discentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
42	Sistemas	GPWEB	Sistema interno da DTI Gestão e acompanhamento do PDTIC	Informar falhas/ problemas relacionados ao sistema GPWEB	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	8 x 5
43	Sistemas	Repositório Institucional (RIFS)	O repositório Institucional do Instituto Federal de Sergipe (RIFS) tem como objetivo armazenar, preservar, divulgar e dar acesso a produção científica e acadêmica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe. Todos os seus conteúdos possuem acesso livre, buscando contribuir com a democratização do conhecimento e aumentar tanto a visibilidade como o impacto da produção científica institucional.	Informar falhas/ problemas relacionados ao Repositório Institucional (RIFS)	Discentes, Técnicos Administrativos, Docentes, Usuários Externos	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus; _Demandas relacionadas à usuários externos devem ser registradas por servidores do IFS	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
44	Sistemas	IFS Calendário	Sistema que disponibiliza os calendários acadêmicos dos IFS	Informar falhas/ problemas relacionados ao sistema IFS Calendário	Discentes, Docentes	_Os pedidos de suporte à discentes devem ser registrados pela CRE do campus;	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
45	Sistemas	Agatha	O Sistema Agatha - Gestão de Riscos e Integridade consiste em solução em apoio às rotinas de gerenciamento de riscos. O Ágatha foi desenvolvido a pedido da Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério da Economia (AECI/ME) e desde maio de 2022 deixou de ser uma solução compartilhável como software público, conforme processo nº 12100.101362/2019-96.	Informar falhas/ problemas relacionados ao sistema Agatha	Técnicos Administrativos		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
46	Sistemas	GitLab-IFS	Git é um sistema de controle de versões distribuído, usado principalmente no desenvolvimento de software, mas pode ser usado para registrar o histórico de edições de qualquer tipo de arquivo.	Informar falhas/ problemas relacionados ao sistema IFS Calendário	Técnicos Administrativos(D TI, PROEN)		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
47	Sistemas	Email Acadêmico (Google for Education)	Google for Education programa lançado pela Google Inc. em Outubro de 2006. Sua primeira implantação foi na Universidade do Estado de Arizona. Hoje, o Apps for EDU conta com mais de 50 milhões de usuários e é usado por 74 das 100 melhores universidades. O programa permite que todos os docentes e discentes do IFS utilizem uma conta de e-mail acadêmico para utilização dos serviços da plataforma "Google Apps for Education", sendo seu uso disciplinado pela Instrução Normativa DTI Nº 03, de 30 de Setembro de 2016 que dispõe sobre a Política para utilização dos recursos disponibilizados através dos programas "Google for Education, Office 365 e Microsoft DreamSpark ou Microsoft Imagine" no Instituto Federal de Sergipe.	Informar falhas/ problemas relacionados ao GitLab-IFS	Discentes, Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
48	Sistemas	Portal Institucional	Este serviço visa realizar a administração dos sites institucionais, realizando tarefas no sentido de sua disponibilidade, atualização e manutenção. O conteúdo e alimentação de informações é de responsabilidade das áreas de negócio.	Solicitar criação/exclusão de conta de acesso ao painel de Administração de Website Institucional; Solicitar implantação ou alteração do perfil/ grupo de acesso ao painel de Administração de Website Institucional; Informar problema na alteração da senha de acesso ao painel de administração de Website Institucional; Informar problemas de sistema no Website Institucional ou Hotsites;	Técnicos Administrativos, Docentes		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: CSI	CSI	24	24 x 7
49	Segurança da Informação	Firewall	Serviço de segurança de rede que monitora e controla o tráfego de dados entre redes diferentes, como a internet e uma rede corporativa. O objetivo principal de um firewall é bloquear o acesso não autorizado a uma rede, enquanto permite o acesso seguro e confiável para usuários e sistemas autorizados.	Solicitar liberação de acesso a conteúdo de streaming; Solicitar bloqueio/desbloqueio a Websites; Solicitar desbloqueio do acesso a Internet; Identificação da injeção remota de arquivos; Detecção de Ataques de negação de serviço; Detecção da execução de scanners de Rede Detecção de Ataques de engenharia social – phishing; Identificação de ataques “brute force”; Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Interno); Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Externo); Problemas relacionadas com regras de acesso para servidores WEB (JBoss, Apache, Tomcat...); Informar problemas com Liberação de Portas em Firewall;	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Autorizações por chefias podem ser solicitadas.	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COSEG	COSEG	24	24 x 7
50	Segurança da Informação	Gerenciamento de Segurança da Informação	O Gerenciamento de Segurança da Informação tem como objetivo proteger as informações sensíveis e críticas, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dessas informações. Esse serviço abrange uma série de atividades que incluem: a identificação e análise de riscos e ameaças; a implementação de políticas e procedimentos de segurança da informação; o monitoramento e a detecção de incidentes de segurança; a resposta a incidentes; a avaliação de vulnerabilidades e a implementação de soluções de segurança; o	Identificação de anomalias de rede; Solicitar inclusão de software aplicativo no catálogo padrão; "Monitoramento da política de segurança ou uso inadequado dos recursos de Tecnologia da Informação (TI)"; "Identificação de Cópia ou distribuição não autorizada de material protegido por direitos autorais"; Identificação do Abuso de sítios; "Detecção da Hospedagem ou redirecionamento de artefatos ou códigos maliciosos"; Uso ou acesso não autorizado a sistema ou dados;	Discentes, Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	Autorizações por chefias podem ser solicitadas.	Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Caminho a ser seguido dentro do sistema; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COSEG	COSEG	24	24 x 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

ID	CATEGORIA	NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES RELACIONADAS	PÚBLICO-ALVO	INFORMAÇÕES ADICIONAIS	DADOS NECESSÁRIOS A SOLICITAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL DE ATENDIMENTO	DONO DO SERVIÇO - ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL	SLA DE SOLUÇÃO (HORAS ÚTEIS)	TEMPO DE DISPONIBILIDADE
51	Segurança da Informação	Antivírus	treinamento e conscientização dos usuários sobre as boas práticas de segurança da informação, entre outros. O serviço de Antivírus oferece proteção essencial contra ameaças cibernéticas, garantindo a segurança dos sistemas e dos dados do IFS. Detectar, prevenir e remover vírus, malware, spyware e outras formas de software malicioso que possam comprometer a integridade e o desempenho dos seus dispositivos e rede.	Homologação da Publicação de Aplicações Web; Informar outros problemas com gerenciamento do Kaspersky Security Center	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Os pedidos de suporte devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . No chamado é importante constar: Informações detalhadas sobre a necessidade; Prints são de grande utilidade;	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COSEG	COSEG	24	12 x 5
52	Segurança da Informação	Acesso remoto (VPN)	VPN (Virtual Private Network) é uma tecnologia que permite criar uma conexão segura entre dispositivos por meio da internet. Ela permite que os usuários acessem de forma remota a rede do IFS e utilizando os mesmos recursos de como se estivesse presencial. Através de uma VPN, os dados são criptografados e transmitidos pela internet, garantindo segurança e privacidade das informações.	Solicitar Acesso Remoto a rede IFS Informar falhas ou indisponibilidade; Solicitar remoção de acesso remoto; Solicitar informações sobre configurações de acesso	Colaboradores Terceirizados, Técnicos Administrativos e Docentes	A disponibilidade deste serviço está condicionada à avaliação do setor responsável;	Os pedidos devem ser registrados através de ferramenta GLPI disponível no endereço https://aplicacoes.ifs.edu.br . Para pedidos de acesso, este deve ser solicitado pelo próprio servidor bem como autorizado pela chefia imediata. O pedido deve conter Informações funcionais (Nome, SIAPE, e-mail) e justificativa sobre a necessidade de utilização.	Atendimento de 1º nível: CTI Local Atendimento de 2º nível: COSEG	COSEG	24	24 x 7