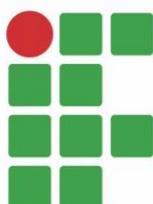




Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

# CATÁLOGO

## SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



**INSTITUTO FEDERAL**  
Mato Grosso do Sul

OUTUBRO / 2018

### **Missão**

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

### **Visão**

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

### **Valores**

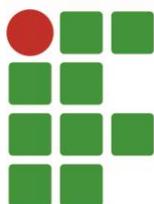
Inovação;

Ética;

Compromisso com o desenvolvimento local e regional;

Transparência;

Compromisso Social.



**INSTITUTO FEDERAL**

Mato Grosso do Sul



## Sumário

1	Catálogo de Serviços .....	4
1.1	Introdução.....	4
1.2	Terminologia .....	4
1.3	Abertura de chamados.....	5
1.4	Atendimento .....	5
1.5	Categorias de chamado .....	6
1.5.1	Suporte ao usuário .....	6
1.5.2	WEBCONFERÊNCIA .....	9
1.5.3	WEBEX.....	10
1.5.4	VIDEOCONFERÊNCIA.....	10
1.5.5	MOODLE (IFMS local).....	12
1.5.6	Sistema Acadêmico.....	14
1.5.7	SUAP .....	16
1.5.8	SIGA-ADM .....	17
1.5.9	SISTEMAS DIVERSOS .....	18
1.5.10	SITE .....	19



# 1 Catálogo de Serviços

## 1.1 Introdução

O catálogo de serviços é um documento criado para organizar e apresentar os principais serviços de TI prestados pela Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação – DIRTl. Cada serviço está listado e agrupado de acordo com as suas características, além de outras informações importantes, servindo de guia para os servidores do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul – IFMS quanto às solicitações a serem feitas a esta Diretoria.

Este catálogo é atualizado periodicamente, novos serviços são adicionados e outros alterados. Por isso é importante sempre consultar o documento mais recente.

## 1.2 Terminologia

Alguns termos específicos serão utilizados ao longo deste catálogo sendo importante entender o significado de cada um deles e sua conotação neste documento:

- **Chamado:** é o registro de uma solicitação de serviço junto a DIRTl. Cada chamado, depois de registrado, possui um número para acompanhamento;
- **Service Desk** ou **SD:** é o nome dado ao programa de computador utilizado para registro e gestão dos chamados;
- **Solicitante:** a pessoa ou o setor que solicitou algum serviço de TI;
- **Acompanhamento:** interação escrita que ocorre através do Service Desk, seja do técnico com o solicitante ou vice-versa.



### 1.3 Abertura de chamados

Sempre que for necessário solicitar algum serviço de TI presente neste catálogo basta proceder com a abertura de um chamado. Um chamado pode ser aberto de duas formas:

1. **Por e-mail:** encaminhando uma mensagem com a descrição da solicitação para o endereço eletrônico [sd@ifms.edu.br](mailto:sd@ifms.edu.br) e;
2. **Pelo endereço eletrônico <http://sd.ifms.edu.br>:** para acessar o sistema basta utilizar o mesmo usuário e senha do SUAP.

No texto do chamado é fundamental detalhar muito bem a solicitação descrevendo o erro que aparece ou o que se está pedindo, enviando a captura de tela (utilizar a tecla “Print Screen” do teclado), informando o passo a passo seguido sempre que possível.

Após o registro do chamado o solicitante receberá um e-mail informando a respeito da abertura do mesmo.

Cada chamado deve possuir apenas uma solicitação e caso haja a necessidade de agrupar solicitações semelhantes em um mesmo registro a DIRTÍ deve ser consultada previamente.

### 1.4 Atendimento

O atendimento de uma solicitação pode ser feita presencialmente ou ainda, dependendo da demanda, remotamente. Cada categoria de solicitação tem um prazo máximo para atendimento e esse prazo só começa a ser contado a partir do momento em que o chamado é registrado, obedecendo às seguintes regras:

- O tempo de atendimento é dado em horas úteis, compreendendo o período das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e/ou ponto facultativo para a Reitoria;
- O tempo de atendimento é pausado sempre que:



- Houver algo que impeça o atendimento da solicitação (equipamento não disponível, ambiente inacessível, usuário ausente etc.);
- Houver falta de algum serviço básico ou que sirva de condição necessária para tal, como: Internet, energia, comunicação com o SD etc.

E sempre que houver a necessidade de suspender o tempo de atendimento, a situação do chamado é alterada para “*Pendente*”.

Durante o tratamento do chamado o solicitante poderá receber e-mails em sua caixa institucional com as interações ocorridas em sua solicitação, e em algumas delas ele poderá ser convocado a prestar mais informações.

Ao final da tratativa o chamado é encerrado e sua situação alterada para “*Solucionado*”, o que significa que o atendimento da solicitação foi realizado com sucesso, e o solicitante receberá um e-mail informando a respeito da solução.

Podem ocorrer de algumas solicitações terem sido encaminhadas para o local errado, serem incoerentes, carentes de informação ou estarem duplicadas. Para estes casos o chamado será encerrado sem que haja o atendimento e a sua situação é então alterada para “*Fechado*”.

## 1.5 Categorias de chamado

Cada chamado recebido é categorizado conforme a descrição da solicitação. Os principais serviços prestados pela DIRTI estão listados a seguir e separados em categorias e subcategorias:

### 1.5.1 Suporte ao usuário

#### 1.5.1.1 Orientação de uso de dispositivos na rede (notebooks, smartphones, tablets etc.) e criação de acesso à rede sem fio para visitante.

**Pré-requisitos:** enviar à DIRTI solicitação formal através do Service Desk, tomar conhecimento das políticas de segurança de TI e utilização de recursos de TI institucionais ou



particulares dentro da instituição, publicados no sítio do IFMS no endereço <http://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/diretorias-sistemicas/tecnologia-da-informacao/politicas/politica-de-seguranca-da-informacao.pdf>.

Obs. 1: Não é mais necessário cadastrar o número MAC dos dispositivos móveis na rede, bastando apenas o servidor fazer login na rede escolhida (IFMS-ADMINISTRATIVO, IFMS-ACADEMICO ou IFMS-VISITANTE). Portanto esse atendimento fica apenas para casos em que o usuário não conseguiu fazer login e precisa de orientação.

Obs. 2: Em caso de visitantes, o setor anfitrião desses convidados deverá solicitar através de chamado, com antecedência mínima de 24 horas, a criação do usuário provisório para acesso à rede sem fio, especialmente em caso de eventos quando a quantidade de equipamentos a ser colocada na rede aumenta.

**Requisitos:** Trazer o dispositivo à DIRT1 para obtenção das orientações. No caso de criação de acesso para usuário visitante deverá ser enviado o nome completo, CPF, e-mail pessoal, a descrição do evento que o convidado vai participar e a data de início e fim do acesso deste usuário.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas.

#### 1.5.1.2 Criação de e-mail institucional

**Pré-requisitos:** Deve ser enviado pela chefia imediata do novo servidor uma solicitação de criação da nova conta para o Service Desk.

**Requisitos:** Enviar nome completo, local de lotação, cargo (para que o e-mail seja inserido nas grupos respectivos, ex.: lista de docentes) e e-mail pessoal do servidor, para envio da senha temporária e tomar conhecimento das políticas de política de criação de e-mails, publicados no sítio do IFMS no link <http://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/diretorias-sistemicas/tecnologia-da-informacao/politicas/politica-de-composicao-de-contas-de-usuario.pdf/view>.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas.



### 1.5.1.3 Criação/alteração de unidade de compartilhamento no servidor da rede

A unidade de compartilhamento no servidor é uma pasta para armazenamento de arquivos onde os dados salvos são gravados no servidor e não na máquina utilizada pelo usuário. Regularmente é feito um backup (cópia de segurança) desses dados, por isso é mais seguro e recomendado que os documentos institucionais sejam salvos nessas pastas. Lembrando que a DIRTI não se responsabiliza por documentos salvos na máquina utilizada pelo usuário, assim como arquivos particulares.

**IMPORTANTE:** Arquivos particulares não devem ser salvos no servidor.

**Requisitos:** Enviar nome do grupo com uma lista dos usuários participantes para inclusão através do Service Desk. A solicitação deve ser feita pelo responsável do setor.

**Prazo máximo de atendimento:** 36 horas.

### 1.5.1.4 Criação de grupos de discussão e/ou inclusão de usuários nos mesmos

Os grupos/listas de e-mail são criados para facilitar a troca de ideias entre pessoas relacionadas por um mesmo assunto, o grupo funciona como um e-mail, mas todos os e-mails recebidos são automaticamente enviados a todos do grupo, assim como a resposta dada por qualquer participante.

**Requisitos:** Enviar justificativa e lista completa dos usuários (nome e e-mail institucional) do novo grupo/lista através do Service Desk.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas.

### 1.5.1.5 Renovar senha de e-mail institucional

**Requisitos:** Enviar e-mail pessoal para envio da senha temporária através do Service Desk com a solicitação de renovação da senha.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

### 1.5.1.6 Renovar senha de usuário de rede

A cada 06 meses a senha expira, o sistema operacional avisa que a senha está expirada e então o usuário deve trocar a senha.



**Requisitos:** A troca pode ser feita no momento do login do sistema operacional Windows. Caso haja dúvidas na troca de senha, enviar uma solicitação de auxílio através do Service Desk.

Verificar como fazer a troca pelo SUAP ([ver item 1.5.6.1 Alteração de senha](#)).

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

#### 1.5.1.7 Instalação de computador e/ou impressora

**Requisitos:** Enviar solicitação de instalação através do Service Desk, o siape do usuário e a impressora a ser instalada. A solicitação deve ser feita pelo responsável pelo setor ou chefia da área.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

#### 1.5.1.8 Atendimentos não previstos nos citados acima

**Requisitos:** Enviar solicitação através do Service Desk e descrever de forma **clara e detalhada** o problema/solicitação, para que o atendimento possa ser entendido antes de estar presente no local, com o objetivo de, se possível, resolver o chamado remotamente seja por telefone, acesso remoto ou através de interações no Service Desk.

**Prazo de atendimento:** Estipulado no ato do atendimento inicial, sendo o prazo mínimo de 16 horas.

### 1.5.2 WEBCONFERÊNCIA

A webconferência é uma sala de reuniões online, onde pessoas de diversos locais podem participar de uma reunião através da Internet.

#### 1.5.2.1 Agendamento de webconferência

**Requisitos:** Enviar através do Service Desk uma solicitação com data, duração e se será necessário gravar a reunião, com antecedência de, pelo menos, 16 horas.



**Observação:** O solicitante deverá encaminhar aos participantes o link da reunião que lhe será enviado por e-mail na resposta do chamado.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas para a resposta confirmando ou não a disponibilidade do serviço.

### 1.5.3 WEBEX

A Webex é uma sala de reuniões online, onde pessoas de diversos locais podem participar de uma reunião através da Internet. A Webex se integra com nosso sistema de videoconferência, então é possível realizar reuniões onde parte dos participantes pode estar utilizando os equipamentos de videoconferência e outros em seus dispositivos.

#### 1.5.3.1 Agendamento de Webex

**Requisitos:** Enviar através do Service Desk uma solicitação com data, duração e se será necessário gravar a reunião, com antecedência de, pelo menos, 16 horas.

**Observação:** O solicitante deverá encaminhar aos participantes o link da reunião que lhe será enviado por e-mail na resposta do chamado.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas para a resposta confirmando ou não a disponibilidade do serviço.

### 1.5.4 VIDEOCONFERÊNCIA

Serviço de comunicação audiovisual entre pessoas que estão em lugares diferentes, promovendo interatividade em tempo real e o compartilhamento de recursos de mídia para apresentações institucionais, dando a sensação de que os interlocutores encontram-se no mesmo local.



#### 1.5.4.1 Agendamento de videoconferência

**Requisitos:** Enviar através de chamado ([sd@ifms.edu.br](mailto:sd@ifms.edu.br)) com no mínimo 16 horas de antecedência com as seguintes informações:

- **Solicitar o agendamento da sala física no SUAP:** o agendamento de sala física está disponível em: <https://suap.ifms.edu.br/admin/comum/sala>
- **Data, horário de início e horário de término (ainda que previsto)** – sugerimos consultar em: [sistemas.ifms.edu.br/agenda](http://sistemas.ifms.edu.br/agenda) a disponibilidade da data desejada antes de formalizar por chamado;
- **Quais campi vão participar** – sem essa informação é impossível criar o evento no sistema;
- **Se for necessário gravar** – as videoconferências não são gravadas por padrão, assim se não houver no chamado essa solicitação o evento não será gravado.

#### Observações importantes:

- **Não informamos os participantes sobre o evento** – a equipe da DIRTÍ não comunica aos participantes do evento sobre início, término ou qualquer outro tipo de informação referente à videoconferência. Portanto, cabe ao solicitante informar aos convidados sobre o evento e solicitar que eles façam o agendamento das respectivas salas (físicas) de videoconferência nos campi;
- **O serviço não será agendado para um mesmo evento por mais de seis vezes** – não faremos agendamento a longo prazo, o máximo de agendamento é de 2 meses, caso seja necessário novas datas, após o último evento enviar nova solicitação ao Service Desk. Obs.: Caso o evento não seja realizado por duas vezes consecutivas sem que a DIRTÍ seja avisada, os demais agendamentos do evento serão cancelados.
- **Videoconferências fora do horário de expediente não tem suporte da DIRTÍ** - É possível agendar uma videoconferência para horários fora do expediente, mas



não haverá suporte, nesse caso o evento é agendado no sistema para começar e finalizar automaticamente.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas para a resposta confirmando ou não a disponibilidade do serviço.

### 1.5.5 MOODLE (IFMS local)

O Moodle é uma plataforma de apoio à educação a distância.

#### 1.5.5.1 Criação de conta para professor

Os professores e tutores que já estão cadastrados no Sistema Acadêmico serão automaticamente cadastrados no Moodle do EAD. Nesse caso, o usuário de acesso será sempre o número do CPF (sem pontos e traços) e a senha inicial será **mudar123**.

Os professores e tutores que não conseguirem acessar com os dados informados anteriormente podem entrar em contato informando o problema pelo e-mail [sd@ifms.edu.br](mailto:sd@ifms.edu.br) com as seguintes informações:

**Requisitos:** Nome completo, CPF, e-mail e cidade. A solicitação deve conter também: campus, nível (médio, superior, PRONATEC, ETEC etc.), curso, turma (ano, semestre e turno) e disciplinas que serão ministradas.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas.

#### 1.5.5.2 Criação de conta para alunos

Os alunos cadastrados no Sistema Acadêmico serão automaticamente cadastrados no Moodle do EAD. Nesse caso, o usuário de acesso será sempre o número do CPF (sem pontos e traços) e a senha inicial será **mudar123**.

Para qualquer problema de acesso, entre em contato pelo e-mail [eadadmin@ifms.edu.br](mailto:eadadmin@ifms.edu.br) (esse e-mail deve ser utilizado apenas por estudantes).

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas.



### 1.5.5.3 Criação de cursos de Extensão/Capacitação no Moodle

**Requisitos:** Encaminhar solicitação ao Service Desk informando o nome e o tipo do curso (extensão ou capacitação) e os dados do professor responsável: nome completo e CPF. Para cursos destinados ao público externo também é necessário encaminhar a lista dos estudantes a serem inscritos, essa lista deve ser um documento Excel seguindo o modelo disponível em [ead.ifms.edu.br/cadastro](http://ead.ifms.edu.br/cadastro).

Para estudantes já matriculados no Sistema Acadêmico o próprio professor do curso poderá realizar a inscrição via *Moodle*, instruções desse procedimento estão disponíveis em <https://goo.gl/s54xQ6>.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas.

### 1.5.5.4 Criação de disciplinas presenciais no Moodle cadastradas no Sistema Acadêmico

**Pré-Requisito:** É necessário que a disciplina esteja lançada no Sistema Acadêmico.

**Requisitos:** Solicitar criação da disciplina informando os dados da disciplina pelo e-mail [sd@ifms.edu.br](mailto:sd@ifms.edu.br) conforme os passos descritos abaixo:

1. Acesse o Sistema Acadêmico através do endereço <https://academico.ifms.edu.br>;
2. Depois disso, clique no botão Professores e acesse o menu Diário de Classe;
3. Tente localizar sua disciplina, e localize o código da classe: Por exemplo:  
20131039301ACG - CSI - MA41AFundamentos MatemáticosA;
4. Copie esse código e envie junto com a solicitação pelo e-mail;

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas.

### 1.5.5.5 Suporte

**Requisitos:** Descrever o problema com maior detalhamento possível e encaminhar ao Service Desk.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.



#### 1.5.5.6 Treinamento

**Requisitos:** encaminhar solicitação para o Service Desk com a relação do(s) servidor(es) a ser(em) treinado(s) e função(ões) dele(s) no sistema.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento.

#### 1.5.5.7 Novas Funcionalidades/Relatórios

**Pré-requisitos:** estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

**Requisitos:** detalhar a nova funcionalidade/relatório através de solicitação ao Service Desk.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento de entrevistas

**Prazo de entrega:** Indeterminado.

#### 1.5.5.8 Correção de erros

**Requisitos:** detalhar o erro ao Service Desk, se possível com capturas de tela.

**Prazo de resposta:** 8 horas.

**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.

### 1.5.6 Sistema Acadêmico

#### 1.5.6.1 Criação/Alteração de usuário ou perfil de acesso

A criação de usuários no Sistema Acadêmico é feita pela Coordenação de Gestão Acadêmica - COGEA do campus conforme procedimento [http://sistemas.ifms.edu.br/catalogo/sistema\\_academico:usuarios](http://sistemas.ifms.edu.br/catalogo/sistema_academico:usuarios). Caso o perfil desejado não seja permitido a COGEA criar/alterar é necessário seguir o procedimento abaixo:

**Pré-requisitos:** possuir um e-mail institucional e possuir Pessoa Física cadastrada no Sistema Acadêmico (o cadastro pode ser feito pela CEREL).



**Requisitos:** a chefia imediata deve encaminhar solicitação para o Service Desk com os dados do solicitante (Nome, SIAPE, CPF, e-mail institucional e cargo ocupado) e perfil desejado (CEREL, Professor, DIREN, etc.).

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas.

#### 1.5.6.2 Inclusões/correções/alterações/exclusões em massa

**Pré-requisitos:** estudo de impacto das alterações.

**Requisitos:** detalhar a situação ao Service Desk encaminhando os dados, caso necessário, corretamente formatados de acordo com a operação a ser realizada.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas.

#### 1.5.6.3 Solicitação de Treinamento

**Requisitos:** detalhar a necessidade através do Service Desk informando o quantitativo de pessoas participantes.

**Prazo de resposta:** 16 horas.

**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado (depende da agenda, necessidade de viagem etc.).

#### 1.5.6.4 Novas funcionalidades/relatórios

**Pré-requisitos:** estudo junto ao setor/pessoa solicitante e junto a Diretoria de Gestão Acadêmica - DIRGA, que é quem faz o controle da fila de tarefas do Sistema Acadêmico.

**Requisitos:** detalhar a nova funcionalidade através do Service Desk.

**Prazo de resposta:** 8 horas.

**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.

#### 1.5.6.5 Correção de Erros

**Requisitos:** detalhar o erro ao Service Desk, se possível com captura de tela.

**Prazo de resposta:** 8 horas.



**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.

## 1.5.7 SUAP

### 1.5.7.1 Alteração de senha

**Requisitos:** Seguir procedimento listado no endereço a seguir:

<https://drive.google.com/file/d/0B5ZhPuLwec7rRGlzUHI2WVRqeXc/edit?usp=sharing>.

**Prazo máximo de atendimento:** imediato.

### 1.5.7.2 Suporte

**Requisitos:** Descrever o problema com maior detalhamento possível através do Service Desk, se possível com captura de tela.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

### 1.5.7.3 Treinamento

**Requisitos:** servidor(es) a ser(em) treinado(s) e função(ões) dele(s) no sistema.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento.

### 1.5.7.4 Novas Funcionalidades/Relatórios

**Pré-requisitos:** estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

**Requisitos:** detalhar a nova funcionalidade/relatório através do Service Desk.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

**Prazo de entrega:** indeterminado.

### 1.5.7.5 Correção de erros

**Requisitos:** detalhar o erro ao Service Desk, se possível com captura de tela.

**Prazo de resposta:** 8 horas.



**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.

## 1.5.8 SIGA-ADM

O Siga-ADM está sendo descontinuado e suas funcionalidades estão sendo transferidas para o SUAP.

### 1.5.8.1 Criação de conta

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o nome completo, CPF e sigla do setor (de acordo com o organograma oficial).

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

### 1.5.8.2 Alteração de senha

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o nome completo ou nome de usuário no SIGA-ADM.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

### 1.5.8.3 Mudança de perfil

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o nome de usuário SIGA-ADM e setor a ser incluído.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

### 1.5.8.4 Mudança de Permissões

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o usuário SIGA-ADM e permissões a serem modificadas.

**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

### 1.5.8.5 Suporte

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk descrevendo o problema com maior detalhamento possível.



**Prazo máximo de atendimento:** 8 horas.

#### 1.5.8.6 Treinamento

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o(s) servidor(es) a ser(em) treinado(s) e módulo(s) a serem abordados.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento.

#### 1.5.8.7 Novas Funcionalidade/Relatórios

Como o SIGA-ADM está sendo descontinuado, não será feito o desenvolvimento de novas funcionalidades.

#### 1.5.8.8 Correção de erros

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o detalhamento do erro e, se possível, com captura de tela.

**Prazo de resposta:** 8 horas.

**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.

### 1.5.9 SISTEMAS DIVERSOS

#### 1.5.9.1 Suporte

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk descrevendo o problema com maior detalhamento possível.

**Prazo máximo de atendimento:** o prazo será definido com o solicitante após análise do problema.

#### 1.5.9.2 Treinamento

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk com o(s) servidor(es) a ser(em) treinado(s) e sistema(s) a serem abordados.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento.



### 1.5.9.3 Solicitação de Desenvolvimento de Sistemas

**Requisitos:** abrir nova demanda via SUAP (solicitar o acesso ao módulo de Demandas do SUAP) formalizando pedido contendo a descrição das funcionalidades.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

**Prazo de entrega:** indeterminado.

### 1.5.9.4 Solicitação de Relatório

**Pré-requisitos:** estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

**Requisitos:** encaminhar solicitação através do Service Desk detalhando o novo relatório.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

## 1.5.10 SITE

### 1.5.10.1 Alteração de layout

**Requisito:** a solicitação deve ser feita pela equipe de Programação Visual através do Service Desk.

**Prazo de resposta:** 16 horas para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.

### 1.5.10.2 Correção de erros

**Requisitos:** a solicitação deve ser detalhada e encaminhada ao Service Desk.

**Prazo de resposta:** 16 horas para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

**Prazo máximo de atendimento:** indeterminado.



### 1.5.10.3 Levantamento de informações/estatísticas

**Requisitos:** a solicitação deve ser detalhada, justificada e encaminhada ao Service Desk.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas.

### 1.5.10.4 Suporte

**Requisitos:** Descrever o problema ao Service Desk de forma detalhada.

**Prazo máximo de atendimento:** 16 horas.

### 1.5.10.5 Treinamento

**Requisitos:** enviar solicitação através do Service Desk informando o motivo do treinamento, a quantidade de pessoas a serem treinadas, qual o conteúdo desejado, etc.

**Prazo máximo de atendimento:** 24 horas para o contato inicial e agendamento.



Rua Ceará, 972, Bairro Santa Fé – Campo Grande, MS – CEP: 79021-000  
Telefone: (67) 3378-9501