Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas de TI

Este processo compreende as atividades relacionadas à criação, manutenção, atualização e suporte dos sistemas institucionais utilizados pela comunidade acadêmica e administrativa. Inclui o levantamento de necessidades, análise e implementação de melhorias, correção de falhas, integrações entre sistemas, acompanhamento do funcionamento das aplicações, atendimento de incidentes e garantia da disponibilidade, segurança e continuidade dos serviços de tecnologia da informação.

- Análise de Sistemas
- Customização de Sistemas Institucionais
- Desenvolvimento de Sistemas
- Implantação de Módulos
- Produção de Material de Apoio (Manuais)
- Suporte aos Sistemas
- Treinamentos Relacionados a Sistemas

Análise de Sistemas

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** A Análise de Sistemas é um serviço de avaliação e consultoria técnica que busca identificar, estudar e validar soluções tecnológicas adequadas às necessidades institucionais do IFC. O processo envolve a análise da viabilidade de implantação de sistemas, considerando fatores como funcionalidade, integração entre plataformas, segurança da informação, aderência aos processos da instituição e atendimento às demandas dos setores envolvidos.

- **Como solicitar:** As solicitações deverão ser encaminhadas inicialmente à Pró-Reitoria da área demandante, que realizará a análise preliminar da viabilidade de utilização do sistema. Caso a demanda seja considerada viável, a Pró-Reitoria encaminhará a solicitação à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), responsável por realizar a avaliação técnica e adotar as providências necessárias para atendimento da demanda. Se o setor demandante não estiver ligado a uma Pró-Reitoria, este poderá encaminhar a solicitação diretamente à DTI.

Customização de Sistemas Institucionais

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** Este serviço é voltado à análise e implementação de alterações, adaptações ou melhorias nos sistemas institucionais utilizados pelo IFC. Ele contempla demandas de customização que buscam adequar os sistemas às necessidades específicas de cada setor, promovendo maior alinhamento aos processos da instituição e mais eficiência no dia a dia operacional. Cada solicitação passa por uma avaliação técnica realizada pela equipe responsável, que considera a viabilidade da alteração, o possível impacto em outros módulos e a conformidade com os padrões dos sistemas institucionais, incluindo os Sistemas Integrados de Gestão (SIG), quando aplicável.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de memorando encaminhado à Coordenação de Sistemas de Informação (CSI). Para customizações nos sistemas SIG, é necessário seguir o fluxo específico disponível em: http://dti.ifc.edu.br/fluxos/fluxo-de-customizacao-sig/.

Desenvolvimento de Sistemas

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** O serviço é voltado ao desenvolvimento de sistemas de informação para automatizar processos, otimizar tarefas e atender às demandas institucionais do IFC. Ele abrange desde a análise e o planejamento até a construção e a implementação de soluções que respondam às necessidades dos diferentes setores, sempre com foco em eficiência, integração e melhoria dos processos da instituição. Todo desenvolvimento é precedido de uma avaliação técnica que verifica a viabilidade da solução e seu alinhamento com os padrões institucionais de tecnologia da informação, respeitando as normas e diretrizes vigentes para o desenvolvimento de sistemas no âmbito do IFC.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de memorando encaminhado à Coordenação de Sistemas de Informação (CSI), observando o regulamento de desenvolvimento de sistemas do IFC, disponível em: https://dti.ifc.edu.br/documentos-norteadores-de-ti/

Implantação de Módulos

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** Este serviço é responsável pela implantação de novos módulos e pela ativação de módulos dos Sistemas Integrados de Gestão (SIG) ainda não utilizados no IFC. O processo contempla a análise técnica, a configuração e a disponibilização do módulo em ambiente de produção, assegurando sua adequada integração com os demais sistemas institucionais. A implantação é conduzida após avaliação de viabilidade e conformidade com os padrões institucionais, garantindo que o módulo atenda às necessidades do setor solicitante e esteja alinhado aos processos de gestão da instituição.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de memorando encaminhado à Coordenação de Sistemas de Informação (CSI). É necessário que o solicitante seja o pró-reitor responsável pela área correlata ao módulo.

Produção de Material de Apoio (Manuais)

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** A atuação abrange à produção de materiais de apoio, como manuais e tutoriais, relacionados às funcionalidades dos sistemas institucionais do IFC. O objetivo é orientar os usuários sobre o uso correto dos sistemas, facilitando a compreensão dos processos e promovendo a padronização das instruções de utilização. Os materiais são elaborados a partir das necessidades identificadas pelos setores e das solicitações recebidas, prezando pela clareza, objetividade e alinhamento com as funcionalidades disponíveis nos sistemas institucionais.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de chamado no sistema https://suporte.ifc.edu.br, indicando o sistema e a funcionalidade para a qual o tutorial ou manual deve ser elaborado.

Suporte aos Sistemas

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** O atendimento contempla a análise e solução de solicitações de suporte relacionadas aos Sistemas Integrados de Gestão (SIG), incluindo SIGAA, SIPAC, SIGRH e SIGAdmin e demais sistemas desenvolvidos e mantidos pela equipe da Coordenação de SIstemas do IFC. Abrange o esclarecimento de dúvidas, a análise e correção de erros, além de orientações sobre o uso adequado das funcionalidades disponíveis nesses sistemas. O atendimento tem como objetivo assegurar a continuidade e o bom funcionamento dos sistemas, contribuindo tanto para a resolução de incidentes quanto para o uso correto das ferramentas por parte dos usuários do IFC.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de chamado no sistema https://suporte.ifc.edu.br.

Treinamentos Relacionados a Sistemas

- **Unidade responsável:** Coordenação de Sistemas de Informação (CSI).

- **Descrição:** Este serviço é voltado à realização de treinamentos sobre o uso dos sistemas institucionais do IFC, incluindo os Sistemas Integrados de Gestão (SIG) e demais sistemas utilizados pela instituição. O objetivo é capacitar os usuários para o uso correto das ferramentas, promovendo maior autonomia, eficiência e padronização no trabalho com esses sistemas. Os treinamentos são realizados conforme a demanda institucional, levando em conta o público-alvo e o nível de conhecimento necessário para a utilização das funcionalidades específicas de cada sistema.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de chamado no sistema https://suporte.ifc.edu.br.