Gestão da Tecnologia da Informação

- Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas de TI
  - 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
- Gestão de Infraestrutura e Rede de TI
  - Projeto e Manutenção de Redes
  - Suporte à Rede
  - Compartilhamento de Arquivos na Rede
  - Restrição/Liberação de Navegação ou Sistemas
  - Realizar Backup
  - Hospedagem de Sites
  - Máquinas Virtuais para Projetos Educacionais
- Suporte ao Usuário de TI
  - Suporte, Instalação e Manutenção de Equipamentos de TI
  - Suporte e Instalação de Softwares
  - Instalação de Token e Certificados Digitais
  - Suporte às Contas de E-mail
  - Suporte à Conferência Web

- Apoio ao Serviço de Telefonia
- Suporte às Plataformas de Produtividade Online
- Configuração de Impressora em Estação de Trabalho
- Suporte, Instalação e Manutenção de Impressoras

- Gestão de TI
  - Estudo Técnico para Aquisições
  - Avaliação Técnica de Propostas

- Governança de TI
  - Elaboração, Acompanhamento e Revisão do PDTI
  - Definição e Publicação de Normas e Recomendações Técnicas de TI
  - Desenvolvimento, Revisão e Monitoramento de Políticas de TI
  - Gestão de Comitês e Estrutura Organizacional de TI

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

- **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.

Gestão de Infraestrutura e Rede de TI

O setor é responsável pelo planejamento, implantação e manutenção da infraestrutura de redes de tecnologia da informação, assegurando o funcionamento adequado da comunicação de dados nos ambientes institucionais. Abrange tanto a estrutura física quanto a lógica necessária para a conectividade dos serviços de TI.

A atuação contempla também o suporte e a administração das redes cabeadas e sem fio (Wi-Fi), incluindo redes institucionais e de visitantes, além da configuração e manutenção de serviços de compartilhamento de arquivos em rede, garantindo disponibilidade, desempenho e segurança no acesso às informações.

Projeto e Manutenção de Redes

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** Este serviço é voltado ao planejamento, implantação e manutenção da infraestrutura de redes de dados e comunicação do IFC. Abrange a criação de novas redes para atender ambientes e serviços institucionais, além de adequações, expansões e melhorias em infraestruturas já existentes. O serviço contempla também o suporte técnico relacionado a problemas e necessidades de conectividade, assegurando que a infraestrutura de rede atenda aos requisitos de disponibilidade, desempenho e segurança exigidos para o bom funcionamento das atividades institucionais.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada pelo responsável do setor demandante, com a descrição detalhada da necessidade, do problema identificado e do local de atendimento. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte à Rede

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** O serviço de Suporte à Rede atende demandas relacionadas à conectividade da rede institucional do IFC, abrangendo o acesso à rede sem fio (Wi-Fi), rede cabeada e suporte a visitantes que precisem utilizar os recursos de rede disponibilizados pela instituição. Contempla a resolução de problemas de conexão, autenticação, acesso à internet, disponibilidade de pontos de rede e demais ocorrências relacionadas à infraestrutura de comunicação de dados. Além do atendimento a incidentes, o serviço oferece orientações para a configuração de dispositivos e a utilização dos recursos de rede institucionais, buscando garantir um acesso seguro, estável e adequado aos serviços de tecnologia disponibilizados pelo IFC.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada com a descrição do problema encontrado, o equipamento afetado, a localização e demais informações que contribuam para a identificação e resolução da demanda. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Compartilhamento de Arquivos na Rede

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** O serviço de Compartilhamento de Arquivos na Rede disponibiliza espaços virtuais para armazenamento, organização e compartilhamento de arquivos institucionais entre usuários e setores do IFC. Dependendo da unidade, o serviço pode ser oferecido por meio de soluções como Pasta de Rede, Samba, OwnCloud ou tecnologias equivalentes como Google Drive ou Microsoft OneDrive, por exemplo. O objetivo é facilitar o acesso seguro às informações institucionais, promover o trabalho colaborativo e garantir que os usuários autorizados possam compartilhar e acessar arquivos de acordo com as permissões definidas para cada pasta ou ambiente de armazenamento.

- **Como solicitar:** Para solicitação de novos acessos, a chefia da unidade deverá registrar a demanda indicando a pasta desejada, o usuário que receberá o acesso e a localização do equipamento. Em casos de problemas de acesso ou utilização de pastas já existentes, devem ser informados o nome do usuário, a pasta afetada e uma descrição detalhada do problema identificado. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Restrição/Liberação de Navegação ou Sistemas

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** O serviço de Restrição/Liberação de Navegação ou Sistemas, é responsável pelo gerenciamento de regras de acesso à rede institucional e aos sistemas utilizados pelo IFC. Contempla solicitações de liberação ou bloqueio de conteúdos web, endereços, portas de comunicação e demais recursos controlados pelos mecanismos de segurança da infraestrutura de rede. O serviço abrange ainda a concessão ou restrição de acesso a ambientes de teste, homologação e treinamento de sistemas institucionais, quando necessário para a realização de atividades acadêmicas, administrativas ou de desenvolvimento. Cada solicitação é analisada levando em conta aspectos de segurança, conformidade e necessidade institucional.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada pelo responsável pelo setor demandante ou por seu substituto legal, com a descrição detalhada da necessidade, do recurso a ser liberado ou restringido e da justificativa para a alteração solicitada. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Realizar Backup

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** Este serviço é responsável pela criação de cópias de segurança (backup) de arquivos e dados armazenados em pastas de rede ou sistemas institucionais, garantindo a preservação das informações em casos de falhas, exclusões acidentais ou indisponibilidade dos sistemas. O serviço inclui também o processo de restauração desses dados quando necessário, possibilitando a recuperação de informações a partir de cópias previamente armazenadas, conforme a solicitação e a disponibilidade dos registros de backup.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio da abertura de um chamado, indicando obrigatoriamente o caminho completo da pasta de rede ou o sistema institucional onde os dados devem ser restaurados, além do período aproximado da cópia desejada, quando aplicável. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Hospedagem de Sites

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** A hospedagem de sites institucionais do IFC sob o domínio ifc.edu.br oferece a infraestrutura necessária para a publicação e o acesso aos conteúdos na internet, com foco na disponibilidade, estabilidade e segurança dos ambientes hospedados. A hospedagem é realizada em servidores institucionais mantidos pela área de Tecnologia da Informação, seguindo os padrões e requisitos técnicos definidos pela instituição. Para isso, os sites devem estar devidamente desenvolvidos e compatíveis com a infraestrutura disponibilizada.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio da abertura de um chamado, com as informações do site a ser hospedado. O site deve estar previamente desenvolvido e compatível com a configuração mínima do servidor web institucional. Recomenda-se consultar a equipe de TI local antes da solicitação para validação dos requisitos técnicos. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Máquinas Virtuais para Projetos Educacionais

- **Unidade responsável:** Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CITI) para a **Reitoria** ou Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os ***Campi***.

- **Descrição:** A disponibilização de máquinas virtuais (VPS - Virtual Private Server) tem como propósito apoiar o desenvolvimento de projetos de ensino vinculados ao campus. Cada máquina virtual oferece um ambiente computacional dedicado para a execução de aplicações, testes, pesquisas e demais atividades acadêmicas relacionadas aos projetos. A infraestrutura é disponibilizada e gerenciada pela equipe de Tecnologia da Informação do campus, respeitando a capacidade disponível e os requisitos técnicos necessários para a execução das atividades previstas. O objetivo é oferecer suporte tecnológico adequado às iniciativas de ensino desenvolvidas na instituição.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada pelo coordenador do projeto, com a descrição dos dados do projeto, a finalidade de utilização da máquina virtual e os requisitos técnicos necessários para sua implementação. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte ao Usuário de TI

O Suporte ao Usuário de TI no IFC oferece assistência técnica e orientação a servidores e estudantes para o uso eficaz e seguro dos recursos tecnológicos da instituição. O atendimento abrange questões relacionadas a sistemas institucionais, problemas de acesso e manutenção de equipamentos, com as demandas centralizadas no Portal do Suporte.

Complementam o serviço a elaboração de manuais, guias e treinamentos voltados ao uso de sistemas e aplicativos, sempre em conformidade com as políticas de segurança da instituição. A estrutura de suporte é descentralizada, atuando tanto na Reitoria quanto nas Coordenações de TI de cada campus.

Suporte, Instalação e Manutenção de Equipamentos de TI

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** O suporte técnico de equipamentos abrange a instalação, configuração e manutenção dos dispositivos de tecnologia da informação utilizados nas atividades institucionais, incluindo computadores, notebooks, monitores, teclados, mouses, roteadores, impressoras e demais equipamentos de informática disponibilizados pela instituição. O atendimento contempla a identificação e resolução de falhas de hardware, instalação de equipamentos, substituição de componentes quando necessário e orientações para o uso adequado dos recursos tecnológicos, contribuindo para a continuidade das atividades administrativas e acadêmicas.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio da abertura de um chamado, com a descrição do problema identificado, o número de patrimônio do equipamento (quando aplicável) e o local onde ele se encontra para atendimento da equipe técnica. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte e Instalação de Softwares

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** Serviço destinado à instalação, configuração e suporte de softwares utilizados nas atividades institucionais, incluindo programas de licença gratuita e soluções adquiridas ou disponibilizadas pelo IFC. O objetivo é garantir que os recursos de software necessários ao desempenho das atividades acadêmicas e administrativas estejam devidamente instalados e funcionando corretamente. O atendimento contempla a instalação de novos programas, atualização de versões, correção de problemas de funcionamento e orientações básicas sobre o uso dos softwares. Vale destacar que o usuário solicitante deve ter conhecimento sobre a finalidade e a utilização do software requisitado.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de abertura de chamado, informando o software a ser instalado ou atendido, a justificativa da necessidade e o local ou equipamento que receberá a instalação. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte ao Usuário de TI

Instalação de Token e Certificados Digitais

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** O suporte técnico para certificados e tokens digitais abrange a configuração de dispositivos físicos (tokens) e arquivos digitais (certificados) que permitem a assinatura eletrônica de documentos e a autenticação segura em sistemas internos e externos. O uso dessas tecnologias é fundamental para processos como a emissão do diploma digital e o atendimento à Política de Segurança da Informação, que exige a autenticação multifator em sistemas institucionais.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio da abertura de um chamado, com a descrição do tipo de token ou certificado digital, o problema apresentado ou a necessidade de instalação, além do local do equipamento onde o serviço deve ser executado. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte às Contas de E-mail

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** Serviço responsável pelo suporte às contas de e-mail institucional @ifc.edu.br e @estudantes.ifc.edu.br, incluindo criação, configuração, recuperação de acesso e resolução de problemas relacionados ao funcionamento das contas. O objetivo é garantir o uso adequado e seguro do serviço de comunicação institucional. O atendimento contempla procedimentos como redefinição de senha, desbloqueio de conta, verificação de erros no envio e recebimento de mensagens, além de orientações para configuração em dispositivos e clientes de e-mail. Em casos de recuperação de acesso, podem ser solicitados dados adicionais para validação da identidade do usuário.

- **Como solicitar:** O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/). Em casos de recuperação de senha, é necessário informar um e-mail alternativo para envio do link de redefinição.

Suporte à Conferência Web

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** O suporte à plataforma de Conferência Web (Webconf) da RNP abrange o atendimento técnico para reuniões, aulas e eventos institucionais online, com o objetivo de garantir o uso correto da ferramenta e a adequada configuração dos recursos necessários para sua operação. O atendimento inclui apoio na configuração de microfone, câmera, fones de ouvido e demais dispositivos de áudio e vídeo, além de orientações sobre o acesso à plataforma e a resolução de problemas técnicos durante o uso do serviço de conferência.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio da abertura de um chamado, https://suporte.ifc.edu.br/, com a indicação da sala de webconferência utilizada ou do local do equipamento que necessita de suporte. Recomenda-se realizar a solicitação com a maior antecedência possível.

Apoio ao Serviço de Telefonia

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** O suporte à telefonia institucional engloba a configuração, alteração e troca de ramais telefônicos, com o objetivo de garantir o correto funcionamento dos pontos de telefonia utilizados nas atividades administrativas e acadêmicas. O atendimento inclui ainda a manutenção física dos pontos telefônicos, a identificação e correção de falhas de conexão e as adequações necessárias na infraestrutura de telefonia do campus.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada por meio de abertura de chamado, informando o ramal ou local do ponto telefônico e a necessidade específica de atendimento, como troca, ativação ou manutenção. O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte às Plataformas de Produtividade Online

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** O suporte às ferramentas de produtividade e colaboração, como o Google Workspace e o Office 365 Acadêmico, abrange orientação técnica e apoio ao uso dessas plataformas, zelando pelo cumprimento das políticas de utilização e segurança. O objetivo é garantir que servidores e alunos disponham de soluções tecnológicas eficazes para suas atividades. A instituição também disponibiliza guias e cartilhas para auxiliar a comunidade no uso dessas ferramentas.

- **Como solicitar:** O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Configuração de Impressora em Estação de Trabalho

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** A configuração e disponibilização de impressoras institucionais em computadores e notebooks utilizados pelos servidores tem como objetivo garantir que os equipamentos estejam corretamente conectados e aptos para a realização de impressões no ambiente institucional. O atendimento inclui a instalação de drivers, a configuração de acesso às impressoras de rede ou locais, os ajustes necessários para o funcionamento adequado do equipamento e orientações básicas relacionadas ao processo de impressão.

- **Como solicitar:** O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Suporte, Instalação e Manutenção de Impressoras

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) para a **Reitoria** e Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para os **Campi**.

- **Descrição:** O suporte técnico de impressoras engloba a instalação e manutenção dos equipamentos de impressão utilizados nas atividades institucionais, visando garantir seu correto funcionamento e a continuidade das atividades administrativas e acadêmicas. O atendimento inclui a resolução de problemas relacionados à impressão, filas de impressão, indisponibilidade ou falhas de comunicação com a impressora, além de apoio em mudanças de local, configurações necessárias e orientações básicas para a utilização dos equipamentos.

- **Como solicitar:** O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Gestão de TI

A Gestão de TI no Instituto Federal Catarinense (IFC) é coordenada pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e tem como principal instrumento o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), utilizado para diagnosticar necessidades, planejar recursos e orientar os processos tecnológicos da instituição. A atuação é conduzida em articulação com o Comitê Gestor de TI (CGTI) e o Fórum de TI (FTI), garantindo o alinhamento às diretrizes estratégicas e institucionais.

O escopo da gestão abrange governança, normatização, segurança da informação, gestão de contratos, monitoramento de infraestrutura e desenvolvimento de sistemas. O objetivo central é garantir que a tecnologia seja um meio eficiente, seguro e inovador para o sucesso das atividades de ensino, pesquisa e extensão do IFC.

Gestão de TI

Estudo Técnico para Aquisições

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e/ou Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC).

- **Descrição:** Serviço destinado ao apoio na elaboração de Estudos Técnicos Preliminares (ETP) para contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação, em conformidade com a legislação e normativas institucionais vigentes. O objetivo é auxiliar os setores demandantes na definição das necessidades, requisitos e justificativas que fundamentam os processos de aquisição e contratação de soluções de TI. O atendimento também abrange orientações para o preenchimento do Documento de Oficialização de Demanda (DOD) e demais etapas relacionadas ao fluxo de contratações de TI do IFC, contribuindo para a adequada instrução dos processos e o atendimento aos requisitos legais e institucionais.

- **Como solicitar:** O pedido deve ser encaminhado pelos canais de suporte adotados pela unidade do solicitante (https://dti.ifc.edu.br/solicitacao-de-suporte/).

Gestão de TI

Avaliação Técnica de Propostas

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e/ou Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC).

- **Descrição:** O apoio técnico em processos licitatórios relacionados à aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação abrange a análise de propostas apresentadas pelos fornecedores, bem como a avaliação de especificações técnicas para verificar sua conformidade com os requisitos definidos nos instrumentos de contratação. O atendimento estende-se ainda ao esclarecimento de dúvidas técnicas, à análise de questionamentos referentes aos itens dos editais e ao suporte aos setores responsáveis pelas compras públicas, contribuindo para a correta condução dos processos de contratação de soluções de TI e para o atendimento às normativas vigentes.

- **Como solicitar:** A solicitação deve ser realizada pelo setor de compras, por meio de e-mail encaminhado ao setor de TI da unidade gestora do pregão, com o número do processo e os documentos relacionados à contratação, como DOD, ETP e demais artefatos previstos na legislação e normativas aplicáveis.

Governança de TI

A Governança de TI no Instituto Federal Catarinense (IFC) reúne diretrizes, instâncias e mecanismos de decisão que asseguram o alinhamento da tecnologia da informação às estratégias e objetivos da instituição. Diferencia-se da gestão de TI por focar no direcionamento estratégico, no monitoramento de resultados e na prestação de contas à alta administração.

Suas principais instâncias são o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI), o Comitê de Governança Digital (CGD) e o Fórum de TI (FTI), que atuam em conjunto para orientar as decisões tecnológicas e garantir o cumprimento de políticas essenciais, como a Política de Segurança da Informação e a LGPD, e o alinhamento ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

O principal instrumento de planejamento é o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que estabelece o diagnóstico, o planejamento e a gestão dos recursos tecnológicos para o período vigente. A governança também abrange a gestão de riscos, o monitoramento contínuo da eficácia das soluções de TI e a prestação de contas por meio de relatórios anuais e indicadores como o iGOV do TCU, assegurando que a tecnologia seja utilizada de forma ética, transparente e eficiente a serviço da missão educacional do IFC.

Governança de TI

Elaboração, Acompanhamento e Revisão do PDTI

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

- **Descrição:** A elaboração do PDTI segue a metodologia do Guia de PDTI do SISP (versão 2.1) e foi organizada em três etapas principais: Preparação, com a definição da equipe e do plano de trabalho; Diagnóstico, com a análise da situação atual, avaliação SWOT e inventário de necessidades; e Planejamento, com a priorização de ações, plano orçamentário e gestão de riscos. O acompanhamento do plano prevê o monitoramento contínuo das soluções e projetos para assegurar sua eficácia e permitir os ajustes necessários. Para isso, a DTI deve manter mecanismos de transparência que possibilitem à comunidade acadêmica acompanhar o andamento das ações. No que se refere à revisão, o documento recomenda que o plano seja avaliado anualmente pelo CGTI, a fim de acompanhar a dinâmica da instituição e da área de TI. Além da revisão anual, podem ocorrer modificações pontuais para atender questões legais, situações emergenciais ou solicitações da Alta Gestão e do Conselho Superior.

- **Como solicitar:** As demandas e necessidades da comunidade são coletadas periodicamente durante a fase de diagnóstico, por meio de consultas públicas e questionários de levantamento de necessidades, geralmente enviados via comunicado no SIG. Para a inclusão de novas ações ou revisões fora do ciclo anual, o processo deve ser motivado por solicitações da Alta Gestão ou por necessidades emergenciais das unidades.

Governança de TI

Definição e Publicação de Normas e Recomendações Técnicas de TI

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

- **Descrição:** O processo envolve o planejamento, a coordenação e a difusão das atividades de gestão de TI, com o estabelecimento de padrões técnicos e normativos para toda a instituição. As normas buscam o alinhamento com as diretrizes estratégicas do IFC e com a legislação federal, cobrindo desde a definição de bens e serviços de informática até orientações sobre segurança da informação, como o uso de autenticação multifator e a padronização de redes sem fio.

- **Como solicitar:** Os documentos vigentes estabelecem que a DTI deve promover estudos e reuniões para receber sugestões de melhoria dos serviços. Para bens ou serviços de informática não contemplados nas normas vigentes, recomenda-se realizar uma consulta ao Fórum de Tecnologia da Informação do IFC ou diretamente à área de TI, para fins de alinhamento e adequação técnica.

Desenvolvimento, Revisão e Monitoramento de Políticas de TI

Unidade responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

Descrição: O processo envolve a criação, atualização e supervisão de documentos e regramentos que orientam o funcionamento da área de TI e o uso dos recursos tecnológicos por servidores e estudantes. O monitoramento inclui a avaliação contínua da eficácia das soluções e o acompanhamento da execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que passa por revisões anuais para se adaptar a mudanças institucionais, expansões ou novas políticas de governo.

Como solicitar: O desenvolvimento e a revisão de políticas ocorrem de forma colaborativa. A comunidade pode participar por meio de consultas públicas e do inventário de necessidades, que coleta sugestões dos usuários para subsidiar o planejamento. Modificações também podem ser motivadas por solicitações do Conselho Superior (CONSUPER) ou da Alta Gestão, pelo atendimento a questões legais ou por situações emergenciais em alguma unidade. A DTI promove ainda estudos e reuniões periódicas para apresentar e discutir sugestões de melhoria.

Governança de TI

Gestão de Comitês e Estrutura Organizacional de TI

- **Unidade responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

- **Descrição:** A estrutura organizacional de TI no IFC é descentralizada e matricial. Na Reitoria, a DTI é composta pelas Coordenações de Sistemas de Informação e de Infraestrutura de TI. Nos campi, as Coordenações de TI possuem dupla subordinação: administrativamente aos Diretores-Gerais locais e, em termos finalísticos, à DTI na Reitoria para projetos institucionais. O CGTI atua como instância de decisão estratégica entre a TI e as áreas de negócio, enquanto o FTI reúne os coordenadores de TI de todos os campi para tratar de questões técnicas e operacionais.

- **Como solicitar:** Mudanças na estrutura ou nas normas de TI são propostas pela DTI e dependem da anuência do Fórum de TI e do CGD. A comunidade acadêmica pode influenciar a organização e as prioridades de TI por meio do inventário de necessidades, realizado periodicamente para a elaboração do Plano Diretor de TI (PDTI), ou por meio de consultas públicas. Demandas específicas de pessoal ou capacitação para os setores de TI são dimensionadas e autorizadas pela própria DTI.