



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

Manuais de Gestão

DIRETORIA DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

Coordenação | Diretoria de Gestão do Conhecimento

Elaboração | Diretoria de Gestão do Conhecimento

Versão Piloto | Abril de 2012



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

Sumário

1. Apresentação
2. Contextualização do IF-SC
3. Contextualização da área organizacional
4. Competências e atribuições
5. Relação dos processos desenvolvidos
6. Detalhamento dos processos
7. Áreas correlatas no IF-SC
8. Contatos de referência
9. Cronograma anual de atividades
10. Anexos e Apêndices



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

1. Apresentação

2. Contextualização do IF-SC

3. Contextualização da área organizacional

À DTIC (Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação) cabe o planejamento, a coordenação, a organização e o controle, em nível central, dos recursos de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do IF-SC. A DTIC, que está subordinado à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional, desenvolve suas ações considerando quatro áreas principais:

Serviços e Sistemas de Rede: se referem aos serviços de apoio à gestão do conhecimento que funcionam sobre a rede interna e a Internet, como o correio eletrônicos, as aplicações web (Intranet, GROUPWARE, sistemas de educação à distância), sistemas de segurança e comunicação via IP.

Sistemas de Informação: são todos os sistemas administrativos e acadêmicos de gestão escolar, como o sistema de registros escolares, biblioteca, almoxarifado e patrimônio, gestão de pessoas, etc.

infraestrutura de Redes: trata de toda a infraestrutura de suporte aos sistemas e serviços de rede e à comunicação de dados e voz, se referindo a todo o cabeamento de rede e equipamentos ativos e passivos de interconexão.

Políticas de TIC: se refere às políticas gerais de tecnologia da informação e comunicação que determinam as ações centrais e locais quanto ao uso de software, boa utilização de recursos de informática, ações de segurança da informação, regras para aquisição e manutenção de recursos.

Atribuições da Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação

- Projetar, em conjunto com as coordenações vinculadas e a reitoria, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da instituição, em consonância com Plano de Desenvolvimento Institucional da instituição.
- Planejar e viabilizar o desenvolvimento dos projetos relacionados ao PDTI.
- Identificar as necessidades da instituição quanto a Tecnologia da Informação e Comunicação e planejar o desenvolvimento de projetos para o atendimento dessas necessidades.
- Propor políticas de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Segurança da Informação e Comunicação para a instituição.
- Avaliar os riscos nos projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Gerenciar os investimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação e propor recursos para ações de Segurança da Informação e Comunicação.



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

- Gerenciar os recursos humanos e tecnológicos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da direção geral.
- Contratar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da instituição e gerenciar a qualidade desses serviços.
- Acompanhar as investigações e avaliações dos danos decorrentes de quebras de segurança da informação no âmbito da instituição.
- Manter intercâmbio com as demais instituições correlatas objetivando o desenvolvimento de projetos com benefícios comuns.

4. Competências e atribuições

ATRIBUIÇÕES DO DIRETOR DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

- Projetar e manter, em conjunto com as coordenadorias correlatas e a Reitoria, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
- Planejar e viabilizar o desenvolvimento dos projetos relacionados ao PDTI;
- Identificar novas necessidades da instituição quanto à Tecnologia da Informação e Comunicação e planejar o desenvolvimento de projetos para o atendimento dessas necessidades em consonância com o PDTI;
- Propor políticas de Segurança da Informação e Comunicação;
- Regimento Geral do Instituto Federal de Santa Catarina;
- Gerenciar os investimentos e propor recursos para ações de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Gerenciar pessoas e recursos tecnológicos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Reitoria;
- Propor a contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da instituição e gerenciar a qualidade desses serviços;
- Avaliar os riscos nos projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área;
- Fomentar a pesquisa e a inovação em tecnologias digitais, por meio de aplicações das tecnologias da informação e da comunicação aos processos didático-pedagógicos;
- Difundir o uso das tecnologias da informação e da comunicação, estimulando o



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

domínio das novas linguagens de informação e comunicação junto à comunidade acadêmica;

- Desempenhar outras atividades atribuídas pelo Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional;
- Prestar apoio e assessoria aos campi em assuntos relativos a sua diretoria;
- Manter intercâmbio com as demais instituições correlatas objetivando o desenvolvimento de projetos com benefícios comuns.

ATRIBUIÇÕES DA COORDENADORIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- Receber e avaliar a demanda de solicitações de desenvolvimento e de evolução de sistemas de informação dos usuários em geral, de acordo com os interesses e objetivos da Instituição.
- Atribuir, com a participação direta dos gestores usuários, as prioridades de atendimento para as demandas de solicitação de desenvolvimento e de evolução de sistemas de informação.
- Especificar, modelar, projetar, desenvolver, implantar e evoluir sistemas de informação que estiverem alinhados com os objetivos e interesses da Instituição.
- Elaborar e manter mecanismos de acompanhamento das atividades em cada projeto.
- Promover a manutenção dos sistemas de informação, em atendimento à legislação vigente e as necessidades da Instituição, manifestadas pelos usuários em geral.
- Atender necessidades de manutenção corretiva nos sistemas de informação.
- Manter atualizadas as ferramentas de apoio e softwares necessários ao desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.
- Manter atualizada a documentação dos sistemas de informação.
- Orientar os usuários responsáveis pelos sistemas de informação no uso das facilidades neles disponíveis.
- Apoiar, estratégica e tecnicamente, a reestruturação dos processos-chave e de apoio da Instituição.
- Administrar o modelo de dados corporativos e os bancos de dados da Instituição.
- Apoiar, tecnicamente, a seleção, a aquisição, a implantação e a gestão de sistemas de informação solicitados pelos usuários ao mercado ou terceiros, no tocante as atividades inerentes a este setor.
- Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área.

ATRIBUIÇÕES DA COORDENADORIA DE SISTEMAS E SERVIÇOS DE REDE

- Desenvolver e implantar projetos de sistemas e serviços de segurança da



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

- informação e comunicação, de acordo com as políticas da instituição;
- Desenvolver e implantar projetos de serviços que venham a facilitar o uso da rede e seus serviços para os usuários da instituição de acordo com os objetivos e interesses da Instituição;
 - Disponibilizar os serviços de rede de maneira rápida e prática para a comunidade interna, bem como para eventos promovidos pela instituição;
 - Promover a adequação dos serviços de rede com a legislação vigente e com as políticas de segurança e às necessidades da Instituição;
 - Promover a manutenção preventiva e corretiva dos serviços de rede de sua responsabilidade;
 - Manter atualizada a documentação dos serviços de rede de sua responsabilidade;
 - Orientar e treinar os responsáveis pela área técnica de TIC para uso e administração dos serviços localizados nas unidades descentralizadas;
 - Administrar sistemas corporativos e os bancos de dados da Instituição;
 - Definir, tecnicamente, os requerimentos mínimos de equipamentos para a disponibilização dos serviços de rede, assim como quando houver a necessidade de sua aquisição;
 - Manter, de forma organizada e segura, o armazenamento dos dados da instituição e de seus usuários, bem como promover sua recuperação, quando necessário;
 - Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área;

ATRIBUIÇÕES DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE REDES

- Assessorar e supervisionar projetos estruturais em infraestrutura de redes a serem executados no âmbito da instituição;
- Atender às necessidades da instituição, apoiando tecnicamente suas ampliações e reformas;
- Reunir informações para manter o sistema atualizado quanto as tecnologias da área de infraestrutura de redes de dados e de telecomunicações;
- Avaliar o desempenho de projetos de infraestrutura de redes no âmbito da instituição e propor tratamento corretivo de casos críticos;
- Atuar na detecção e solução de problemas, elaboração de documentos gerenciais e definição de políticas de redes;
- Apresentar soluções para um melhor desempenho da infraestrutura de redes;
- Especificar e orçar os materiais e ativos de rede observando as tendências tecnológicas e a relação custo-benefício;
- Definir e sugerir padrões de materiais e ativos de rede para a instituição;
- Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área;



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

5. Relação dos processos desenvolvidos

- 1 Elaborar o Planejamento das Atividades da DTIC
- 2 Coordenar a Execução das Ações Planejadas e Demandas Eventuais
- 3 Elaborar Projetos de Contratação de Serviços de TIC para os Campi e Reitoria do IFSC
- 4 Elaborar Projetos de Contratação Softwares/Sistemas para os Campi e Reitoria do IFSC
- 5 Processar a Aceitação de Materiais, Equipamentos e Programas de TIC
- 6 Acompanhar a Execução de Serviços de TIC por Terceiros
- 7 Receber Tíquete RT
- 8 Atender Tíquete
- 9 Elaborar Projetos de Aquisição de Materiais de Informática
- 10 Elaborar o Planejamento das Atividades da DTIC
- 11 Acompanhar e Manter o Atendimento aos Usuários da Reitoria

6. Detalhamento dos processo



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

(1) Processo: <i>Elaborar o Planejamento das Atividades da DTIC</i>				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Identificar as necessidades do IFSC.	Diretor e Coordenadores do DTIC	De acordo com o cronograma da PRDI	Reuniões com a equipe da DTIC
2	Relacionar as necessidades do IFSC com o planejamento do IFSC, da DTIC, o PDTI e os encaminhamentos do SETIC.	Diretor e Coordenadores do DTIC	-	Planejamento do IFSC, da DTIC e o PDTI
3	Definir projetos com ações, cronograma, responsáveis e recursos.	Diretor e Coordenadores do DTIC	-	Reuniões com a equipe da DTIC
4	Publicar o planejamento.	Diretor do DTIC	De acordo com o cronograma da PRDI	DOT PROJECT ou ferramenta semelhante
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 03/2012		Responsável: DTIC		

TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento



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

- **DTIC** - Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação
- **DOT PROJECT** - Sistema de gerência de projetos em software livre
- **PDTI** - Plano Diretor de Tecnologia da Informação
- **SETIC** - Seminário de Tecnologia da Informação e Comunicação do IF-SC

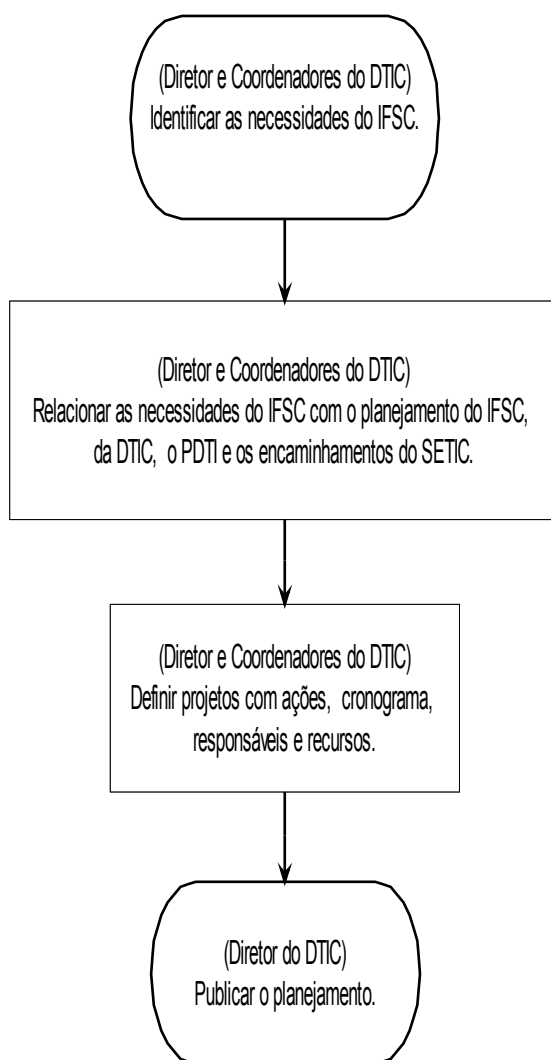
LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.



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

FLUXOGRAMA:





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

(2) Processo: <i>Coordenar a Execução das Ações Planejadas e Demandas Eventuais</i>				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Receber demandas eventuais do Pró-Reitor da PRDI ou Diretor da DTIC e apresentar encaminhamentos.	Coordenações CSI, CIS e CSSR	-	Reuniões internas
2	Reestruturar o planejamento da DTIC em função das demandas.	Diretor da DTIC	-	Reuniões internas e DOT PROJECT ou ferramenta semelhante
3	Realizar periodicamente avaliação e acompanhamento das ações planejadas e demandas eventuais.	Diretor da DTIC e Coordenações CSI, CIS e CSSR	-	Reuniões internas
4	Apresentar os resultados das ações desenvolvidas à chefia imediata.	Coordenações CSI, CIS e CSSR	-	Reuniões internas
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 03/2012		Responsável: DTIC		



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

TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento
- **DOT PROJECT** - Ferramenta livre para gerenciamento de projetos
- **TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação

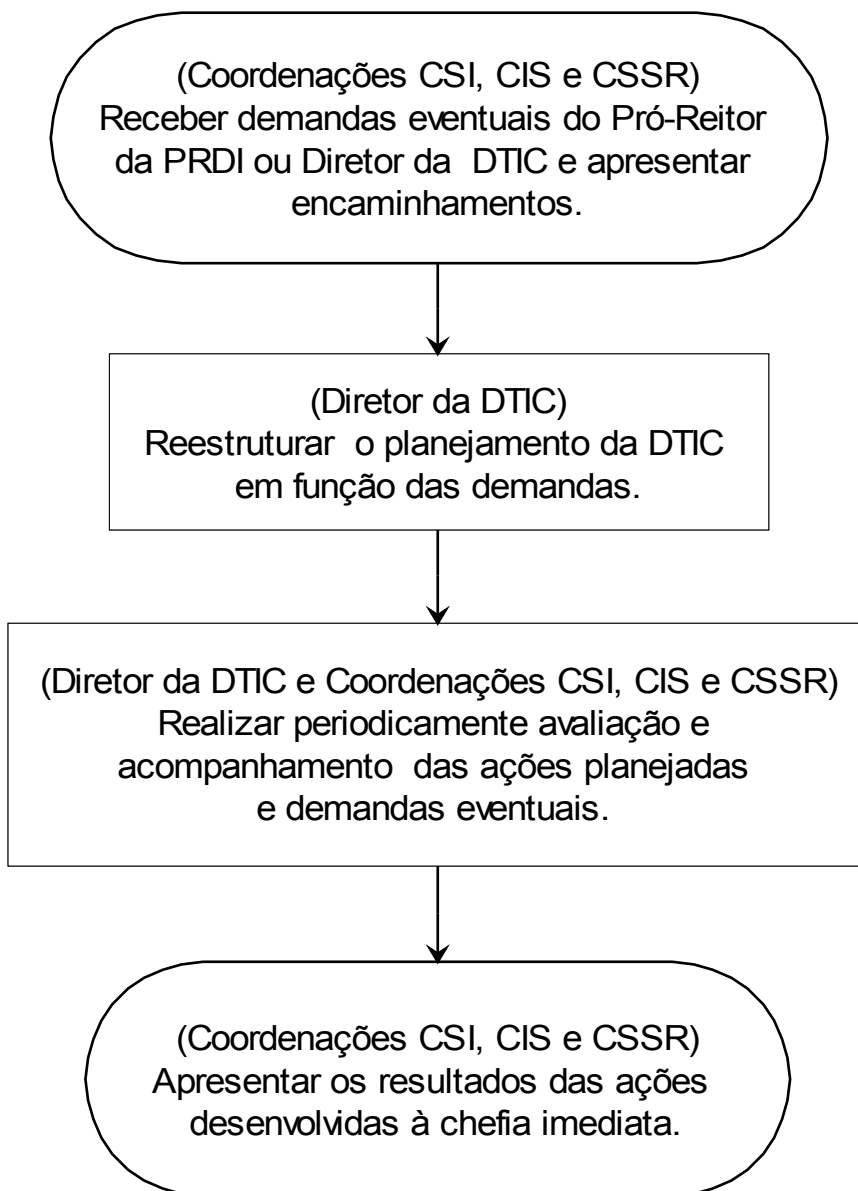
LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.



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

FLUXOGRAMA:





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

(3) Processo: <i>Elaborar Projetos de Contratação de Serviços de TIC</i> <i>1 para os Campi e Reitoria do IF-SC</i>				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Definir necessidades de serviços a serem contratados pelo IFSC.	Usuários/CTIC/ 2 DTIC	7 dias	Reuniões com o usuário
2	Especificar o serviço a ser contratado.	Usuários/CTIC/ DTIC	30 dias	Reuniões com o usuário e ou e-mail
3	Verificar a possibilidade de execução do serviço no IF-SC.	CTIC/ DTIC	7 dias	Lista de TIC
4	Caso as opções acima não sejam viáveis, procurar no mercado prestadores do serviço pretendido.	CTIC/ DTIC	7 dias	PSPB, busca na Internet
5	Adequar as especificações com as empresas prestadoras de serviços.	CTIC/ DTIC	15 dias	Reuniões com empresas, e-mail
6	3 Solicitar três orçamentos a empresas do ramo.	CTIC/ DTIC Departamento de Compras	15 dias	e-mail
7		Usuários/CTIC/	7 dias	Manual de



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

	4 Justificar a contratação do serviço.	DTIC		Compras e Contratos
8	Elaborar o projeto completo.	Departamento de Compras	15 dias	Manual de Compras e Contratos
9	Encaminhar para a contratação, de acordo com o procedimentos do Manual de Compras.	Departamento de Compras	30 dias	Manual de Compras e Contratos
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 03/2012		Responsável: DGC/DTIC		

TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DEPARTAMENTO DE COMPRAS** - Departamento de Compras da Reitoria.
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento
- **DTIC** - Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação
- **CTIC** – Coordenadoria de Tecnologias da Informação e Comunicação **Lista de TI** - lista de discussão que inclui todos os profissionais de TI do IF-SC (tic@ifsc.edu.br)
- **PSPB** - Portal do Software Público Brasileiro – portal que concentra diversas soluções livres voltadas para governo
- **TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação

LEGISLAÇÃO:

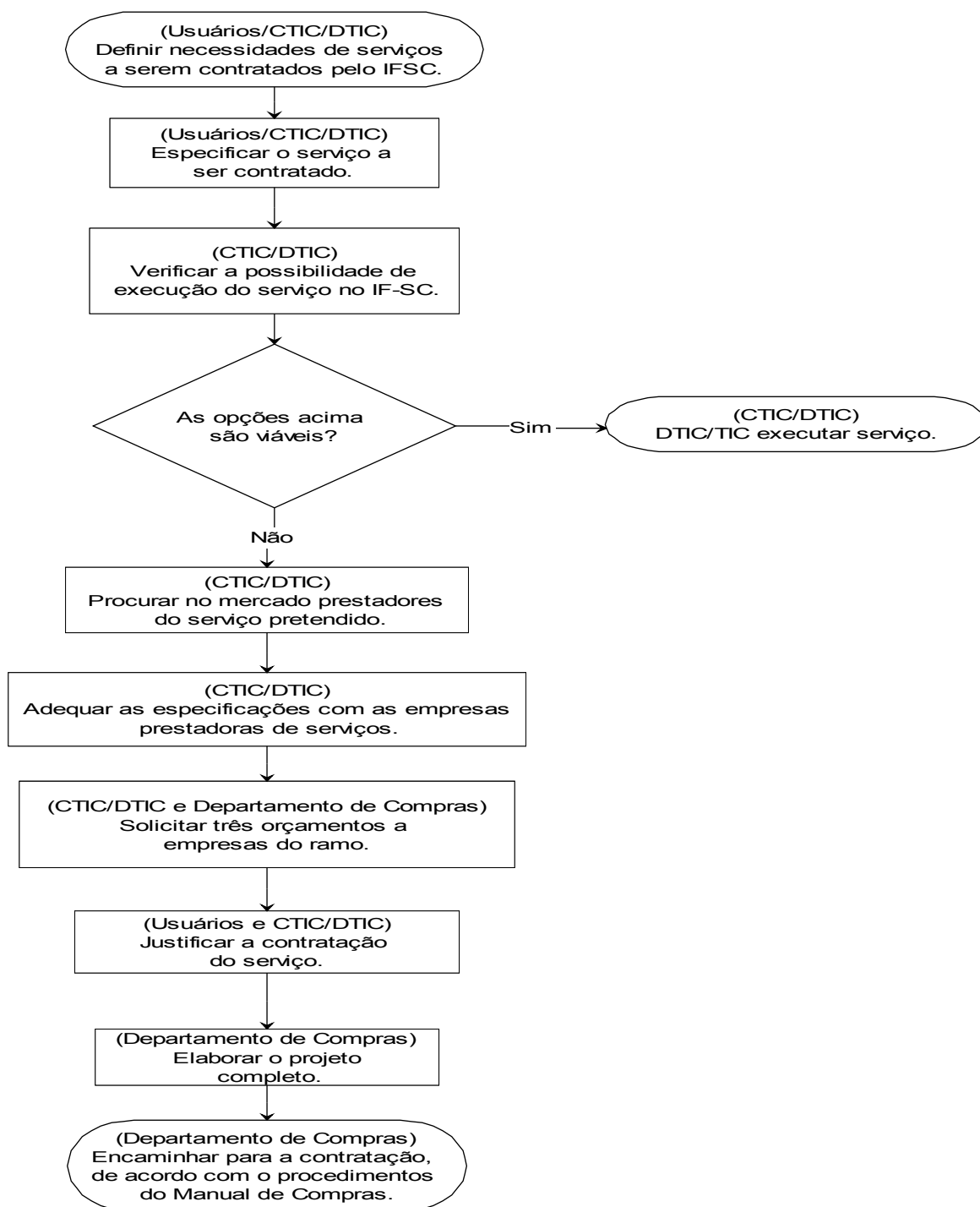
Lei 8666/93 – lei de licitações.

Instrução normativa SISP nº 4 de 19 de maio de 2008 – contratação de serviços em TI.



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

FLUXOGRAMA:





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

(11) Processo: Acompanhar e Manter o Atendimento aos Usuários da Reitoria				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Definir com a equipe as responsabilidades de atendimento.	Diretor DTIC	-	Reunião interna
2	Verificar periodicamente os tíquetes pendentes no sistema de HELP DESK.	Todos os colaboradores da DTIC	-	HELP DESK (RT)
3	Acionar o responsável pelo atendimento em caso de tíquetes em atraso.	Coordenadores da DTIC	-	E-mail e HELP DESK (RT)
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 03/2012		Responsável: DGC/DTIC		

TERMINOLOGIA:

- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas.
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento.
- **DTIC** - Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação
- **HELP DESK** - processo de solicitação e encaminhamento de serviços aos usuários



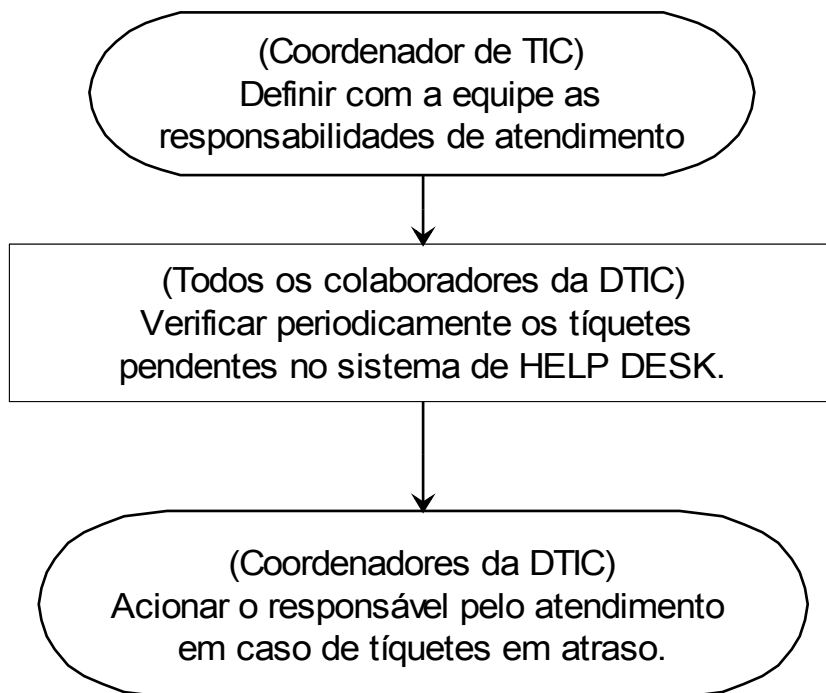
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

- **RT** - ferramenta livre de HELP DESK adotada pelo IF-SC
- **TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação.

LEGISLAÇÃO

Nada consta sobre esse processo.

FLUXOGRAMA:





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

7. Áreas correlatas no IF-SC

Diretoria de Gestão do Conhecimento

Diretoria de Tecnologias da Informação e da Comunicação

Coordenação de Planejamento

Coordenação de Pesquisa Institucional

Coordenação de Processos e Normas

Coordenação de Serviços e Sistemas de Rede

Coordenação de Sistemas

Coordenação de Infraestrutura e Suporte

8. Contatos de referência

Pró-Reitor - (48) 3877-9045

Diretora de Gestão do Conhecimento - (48) 3877-9046

Diretor de Tecnologias da Informação e da Comunicação - (48) 3877-9050

Coordenadora de Planejamento - (48) 3877-9047 / 3877-9003

Coordenador de Pesquisa Institucional - (48) 3877-9047 / 3877-9003

Coordenador de Processos e Normas - (48) 3877-9047 / 3877-9003

Coordenador de Serviços e Sistemas de Rede - (48) 3877-9049

Coordenador de Sistemas - (48) 3877-9051

Coordenador de Infraestrutura e Suporte - (48) 3877-9048

9. Cronograma anual de atividades

Nada consta para esse item.

10. Anexos e Apêndices

Nada consta para esse item.