

Processos

Planilha Mapeamento de Processos do IG					
ÁREA: Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC					
Processo	Subprocessos	Finalidade	Resultado	Cliente	Periodicidade
1. Manutenção	1. Manutenção de Hardware sob demanda	Resolver problemas de funcionamento de equipamentos e manutenção dos equipamentos do parque computacional do IG	Equipamento funcionando corretamente	Interno: toda a comunidade do IG Externo: alunos de outras unidades que fazem disciplinas no IG	Sob demanda
	2. Atendimento aos chamados de manutenção de máquinas de laboratórios informatizados de ensino (LEI, LAGEO e LAPIG)		Equipamento funcionando corretamente		Sob demanda
	3. Atendimento aos chamados de manutenção de máquinas de salas de responsáveis por setores administrativos		Equipamento funcionando corretamente		Sob demanda
	4. Atendimento aos chamados de manutenção de máquinas de salas de docentes		Equipamento funcionando corretamente		Sob demanda
	5. Atendimento à chamados de manutenção de máquinas de técnico administrativos		Equipamento funcionando corretamente		Sob demanda
	6. Atendimento à chamados dos demais laboratórios ou salas de posdoc		Equipamento funcionando corretamente		Sob demanda
	7. Manutenção de Laboratórios		Manter as máquinas dos laboratórios com as últimas versões de softwares disponíveis e sanar possíveis problemas de hardware		Equipamento funcionando corretamente, com últimas versões de software
2. Suporte	1. Atendimento às atividades em salas de aula e atendimento à atividades em salas com recursos audiovisuais (salas multiuso, videoconferência, auditório e sala de reuniões)	Auxiliar usuários no uso dos recursos de TIC	Atividade didática, acadêmica ou administrativa realizada com todos os recursos	Interno: toda a comunidade do IG	Sob demanda
	2. Ativação de ponto de rede		Equipamento com acesso à rede interna e externa		
	3. Plotagem		Painel ou mapa impresso		
	4. Digitalização		Arquivo gerado gravado em pendrive		
	5. Auxílio no uso de software		Usuário tem a dúvida sanada		
	6. Auxílio no uso de rede sem fio		Dispositivo sem fio configurado em uma das SSIDs da Unicamp: EDUROAM ou Unicamp-Visitante		
3. Gerenciamento	1. Contas	Abrir, fechar ou alterar contas ou dados relativos às contas nos servidores (domínio e e-mail) do IG	Conta aberta com relatório gerado. Conta fechada com envio de e-mail com prazo de um mês para ciência e providências. Nova senha definida para usuário. Valor depositado adicionado na cota de impressão do usuário. Valor padrão definido por tipo de usuário inserido nas contas. Relatórios do semestre anterior gerados. Cota estornada na conta.	Toda a comunidade do IG	Semestral e sob demanda
	2. Servidores	Manter a integridade dos servidores e prover serviços à comunidade do IG	Máquinas com versões atualizadas dos sistemas operacionais e programas, com correções de segurança aplicadas. Sistema operacional e/ou programas com atualizações de segurança aplicadas. Serviço instalado e configurado. Software responsável pelo serviço atualizado	Equipe de TIC e toda a comunidade do IG	Diária, mensal e sob demanda
	3. Infraestrutura de rede	Garantir o funcionamento da rede	Máquinas acessando corretamente a rede ou ramais funcionando	Toda a comunidade do IG	Diária e sob demanda
	4. Monitoramento	Ter informações em tempo real sobre recursos de TIC	Envio de alertas por e-mail e mostrados na interface de monitoramento	Toda a comunidade do IG	Sob demanda
4. Desenvolvimento	1. Atualizar informações estáticas do portal do IG	Disponibilizar sistemas informatizados para os setores e sites com informações institucionais	Página atualizada	Interno: docentes e servidores	Sob demanda
	2. Atualizar informações e formulários da Intranet		Página atualizada		
	3. Atualizar formulários de sistemas solicitações de laboratórios		Formulário atualizado		
	4. Desenvolver shell scripts administrativos		Script (programa) para executar tarefas repetitivas desenvolvido		
	5. Criar site Wordpress de projetos		Site de projeto criado		
5. Gestão de Equipe	1. Gerenciar cartão de ponto	Garantir a integração da equipe de TIC	Equipe trabalhando de modo coeso	Interno: equipe de TIC	Diária
	2. Gerenciar atribuições de tarefas				
	3. Incentivar formação e atualização				

Planilha sujeita a alterações