

# Perguntas Frequentes

## “ Erros/problemas no sistema:

### 01 – Sistema com erro/bug

R: Qual navegador está utilizando? Vale lembrar que o sistema costuma falhar quando utilizado no Google Chrome e que o recomendável é sempre usar o Mozilla Firefox ou Internet Explorer quando se trata de sistemas do MEC. Outra recomendação é que atualize o navegador antes de realizar a tentativa. Caso ainda sim o problema persista, envie o print da tela (utilizando um dos dois últimos navegadores mencionados) contendo o erro para a DGDA.

### 02 – Nome de aluno incorreto ao realizar a pesquisa por CPF, o que fazer?

R: Verifique o item 04 de "Solicitações à Setec" para saber como proceder com a correção.

## “ Solicitações à Setec:

### 01 – Perdi o prazo para atualizar/corrigir informações e agora aparece a mensagem "Período Consolidado" ou o mês referente ao dado não aparece mais no sistema e agora?

R: Será preciso abrir uma demanda para solicitar abertura do período no sistema (chamada também de abertura extemporânea) ou solicitação de alteração dependendo da informação. Verifique o item 02 (casos gerais) e também o 03 caso seja referente ao ciclo de matrícula e a situação se encaixar no que consta no item.

### 02 – Como faz/o que precisa para solicitar abertura extemporânea no sistema?

R: Para solicitar abertura extemporânea, é preciso que o câmpus envie um documento com as informações solicitadas pela Setec. O modelo pode ser encontrado no site do IFSP: Ensino > Normas e Legislações > Manuais e Orientações > Aba “SISTEC”. Após preencherem o modelo, solicitem assinatura da Direção (pode ser de forma eletrônica) e enviem à DGDA para que o setor possa enviar a solicitação à Setec. Lembrando que o recomendado é de 2 (duas) solicitações por ano (porém, a fim de não prejudicar o estudante e manter o sistema em dia, é possível solicitar

novamente, se necessário, para evitar problemas futuros.)

**03** – Como faz/o que precisa para solicitar alteração/correção de carga horária ou período do ciclo de matrícula?

R: Para solicitar esses tipos de correções não é preciso solicitar a abertura extemporânea (lembrando que esse procedimento há um limite por ano, então pedimos que utilize apenas se essa for a única forma para retificar algo). No caso citado, o câmpus deve enviar um documento com as informações do ciclo que será modificado e das alterações que precisam ser realizadas, citando a informação atual e para qual deve ser alterada. Não há um modelo de documento para esse tipo de solicitação, por isso, recomendamos que utilizem como base o de abertura extemporânea, apenas alterando o texto e incluindo as informações relevantes para que a alteração seja realizada. Após documento formulado, solicitem assinatura da Direção (pode ser de forma eletrônica) e enviem à DGDA para que o setor possa enviar a solicitação à Setec.

**04** – Como faz/o que precisa para solicitar alteração/retificação de nome de aluno?

R: Para solicitar alteração/retificação de nome de aluno é preciso que envie para a DGDA:

- Comprovante de regularização do CPF retirado do site da Receita Federal;
- Informe (para efeito de confirmação) o nome que consta no Sistec e o nome correto do aluno;
- Se preferir (opcional): print da tela contendo o erro.

O Sistec utiliza o sistema da Receita Federal para "puxar" o cadastro dos alunos, porém, pode ocorrer algum "bug" ou demorar para atualizar se for caso de alteração de nome. Enviando o que foi solicitado acima, será aberto um chamado para a Setec analisar e corrigir o nome do aluno no sistema.

---

Revision #4

Created 28 June 2022 13:53:49 by Bruna Reis

Updated 4 May 2024 19:42:12 by Bruna Reis