

Da Concepção à Disponibilização do Catálogo de Serviços de TI da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Thiago S. Motta
Janise Silva Borges da Costa
Bárbara Winckler Arena
Márcia Carlotto
thiago@cpd.ufrgs.br

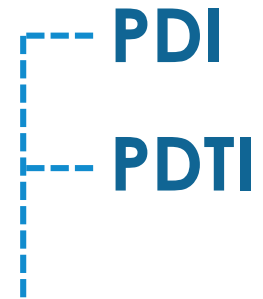
Roteiro

- Contexto
- Concepção
- O Catálogo
- Disponibilização
- Considerações e visão para o futuro

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
Atendimento
ITIL CSTI ITSM
Usabilidade

Contexto



Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
Atendimento ITIL CSTI ITSM
Usabilidade

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
Atendimento ITSM
CSTI Usabilidade

ITIL

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
ITIL Atendimento
CSTI ITSM
Usabilidade

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
ITIL Atendimento ITSM
CSTI Usabilidade

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
ITIL Atendimento ITSM
CSTI Usabilidade

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
ITIL Atendimento ITSM
CSTI Usabilidade

Contexto

Reorganização Governança de TI
Arquitetura de Informações
ITIL Atendimento ITSM
Usabilidade

Acessar



Centro de
Processamento
de Dados

[PÁGINA INICIAL](#) | [NOTÍCIAS](#) | [SAIBA MAIS](#) | [SERVIÇOS](#) | [QUEM SOMOS](#) | [HISTÓRIA](#) | [CONTATO](#)

Você está aqui: [Página Inicial](#)



Segurança

- Antivírus Corporativo
- Certificado Digital da UFRGS: Instalação
- Desbloqueio de Computadores
- Filtro de Navegação
- Senhas
- Time de Resposta a Incidentes

[Computadores e Aplicativos](#)

[E-mail e Internet](#)

[Segurança](#)

[Serviços de Atendimento](#)

[Sistemas de Informação](#)

[Redes e Comunicação](#)

Notícias

- 18/07/2014 Nova aposentadoria de servidor
- 24/04/2014 Equipe gestora do Lume participa de Seminário na Universidad Nacional de Colombia
- 12/02/2014 Repositório Digital da UFRGS é destaque em ranking internacional







Concepção

- Criação de um Grupo de Trabalho
 - Multidisciplinar (TI, Informação e Comunicação)
- Lista dos serviços existentes
- Reuniões semanais

Concepção

- Exame do material entregue
 - Complementação de informações
 - Descrição sucinta e objetiva
 - Público alvo
 - Requisitos mínimos
 - Palavras-chave

~~Informatiquês~~ →

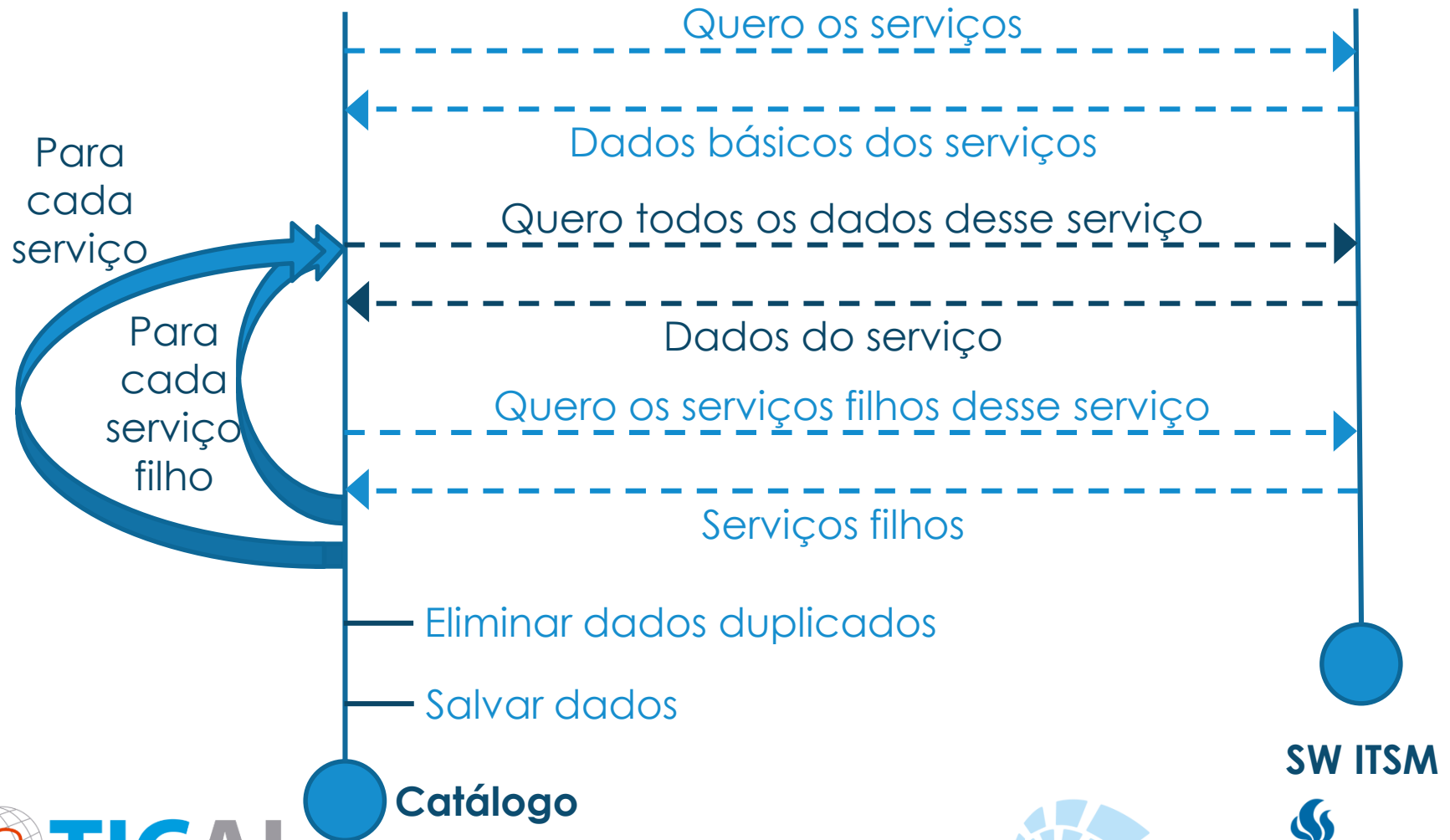
Linguagem
do usuário

Concepção

- Teste e validação
 - Ligar serviços a descrições
 - *Card sorting*



Concepção: integração



O Catálogo



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

Busca por palavra-chave

Serviços por perfil



Aluno



Docente



Técnico administrativo



Público externo

Serviços de TI por categoria



ACESSO A RECURSOS DE INFORMAÇÃO



ARMAZENAMENTO E SERVIDORES



CHASQUE



CONSULTORIA EM TI



E-MAIL



MÍDIA E EVENTOS



REPOSITÓRIO DIGITAL



SISTEMAS ACADÊMICOS E ADMINISTRATIVOS



AJUDA E SUPORTE



CAPACITAÇÃO



COMPUTAÇÃO PARA PESQUISA



CONTAS E ACESSO



EQUIPAMENTOS



REDES



SEGURANÇA



SOFTWARE E APLICATIVOS

Serviços de A-Z

Acesso a recursos e serviços de informação

Acesso Atlases - Pathology Image

Acesso remoto

Antivírus

Aplicativos para dispositivos móveis

Aquisição de equipamentos

Aquisição de software

ArcGis

Atendimento ao usuário

AutoCAD

Autodesk - versão educacional

Cartão UFRGS

Certificado digital da UFRGS

Certificado SSL ICP-EDU

ChasqueBox

ChasqueVoIP

Consultoria em Segurança da Informação

Consultoria técnica

Desbloqueio de computadores

DreamSpark - Software educacional da Microsoft

E-mail

E-mail departamental

E-mail pessoal UFRGS

Eduroam

Escola Superior de Redes

Federação CAFE

EloConfer




Central de Serviços de TI
Rua Ramiro Barcelos, 2574 - Portão K
90035-003 Porto Alegre, RS
☎ +55 51 3308-5333

11:55 82% 4G

https://www1.ufrgs.br/catalogo

BRASIL Acesso à informação

UFRGS Catálogo de Serviços



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

Busca por palavra-chave

Serviços por perfil

- Aluno
- Docente
- Técnico administrativo
- Público externo

Serviços de TI por categoria

11:55 82% 4G

https://www1.ufrgs.br/catalogo

Serviços de TI por categoria

- ACESSO A RECURSOS DE INFORMAÇÃO
- AJUDA E SUPORTE
- ARMAZENAMENTO E SERVIDORES
- CAPACITAÇÃO
- CHASQUE
- COMPUTAÇÃO PARA PESQUISA
- CONSULTORIA EM TI

11:55 82% 4G

https://www1.ufrgs.br/catalogo

- REPOSITÓRIO DIGITAL
- SEGURANÇA
- SISTEMAS ACADÊMICOS E ADMINISTRATIVOS
- SOFTWARE E APLICATIVOS

↓ ^A/₂ **Serviços de A-Z**

- Acesso a recursos e serviços de informação
- Acesso Atlases - Pathology Image
- Acesso remoto
- Antivírus
- Aplicativos para dispositivos móveis
- Aquisição de equipamentos
- Aquisição de software
- ArcGis
- Atendimento ao usuário



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

Busca por palavra-chave

Serviços por perfil



Aluno



Docente



Técnico administrativo



Público externo

Início

SISTEMAS ACADÊMICOS E ADMINISTRATIVOS



Portal de Ideias

Sistema que disponibiliza um canal direto de comunicação da comunidade universitária com as Unidades/Órgãos, oferecendo espaço para sugestões, críticas e elogios aos serviços prestados.



Propesq

Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas-SEER

Sistema para criação e gestão de periódicos eletrônicos.



Sistemas de informação

Desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação para suprir as demandas acadêmicas e administrativas da Universidade.



Tecnologias de educação a distância e presencial

Disponibilização de recursos tecnológicos e serviços para a educação a distância e ensino presencial na UFRGS.

📄 Categorias

[ACESSO A RECURSOS DE INFORMAÇÃO](#)[AJUDA E SUPORTE](#)[ARMAZENAMENTO E SERVIDORES](#)[CAPACITAÇÃO](#)[CHASQUE](#)[COMPUTAÇÃO PARA PESQUISA](#)[CONSULTORIA EM TI](#)[CONTAS E ACESSO](#)[E-MAIL](#)[EQUIPAMENTOS](#)[MÍDIA E EVENTOS](#)[REDES](#)[REPOSITÓRIO DIGITAL](#)[SEGURANÇA](#)[SISTEMAS ACADÊMICOS E ADMINISTRATIVOS](#)[SOFTWARE E APLICATIVOS](#)



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

Busca por palavra-chave

Serviços por perfil



Aluno



Docente



Técnico administrativo



Público externo

Início

Tecnologias de educação a distância e presencial



Disponibilização de recursos tecnológicos e serviços para a educação a distância e ensino presencial na UFRGS.

Serviços relacionados

[Portal de Serviços](#)[Cartão UFRGS](#)

Serviços disponíveis

**Mconf**

Criação e gerência de sala virtual com suporte a vídeo, áudio e chat, para realização de aulas, reuniões remotas e transmissão de eventos na Universidade.

**MOODLE**

Ambiente destinado a apoiar os cursos presenciais ou a distância, vinculados às atividades de graduação, pós-graduação e extensão da UFRGS.

**MOODLE Colaboração**

Ambiente destinado a apoiar as atividades de capacitação e treinamento e de colaboração para grupos de pesquisa e de gestão administrativa da Universidade.

**NAVi**

Ambiente interativo de aprendizagem desenvolvido pela Escola de Administração, destinado a apoiar os cursos presenciais ou a distância, vinculados às atividades de graduação e pós-graduação da UFRGS.

**ROODA**

Ambiente interativo de aprendizagem desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia Digital Aplicada à Educação (NUTED), da Faculdade de Educação, destinado a apoiar os cursos presenciais ou a distância, vinculados às atividades de graduação e pós-graduação da UFRGS.

**Sala de aula virtual - SAV**

Ambiente web para apoio ao ensino presencial, desenvolvido pelo Centro de Processamento de Dados (CPD), integrado ao Sistema Acadêmico de Ensino, visando ampliar o acesso e o uso de ferramentas digitais de comunicação, colaboração e disponibilização de conteúdos, facilitando a interação e a cooperação entre alunos e professores na UFRGS.



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI



Busca por palavra-chave

Serviços por perfil



Aluno



Docente



Técnico administrativo



Público externo

[Início](#) » [Tecnologias de educação a distância e presencial](#)

Sala de aula virtual - SAV

Ambiente web para apoio ao ensino presencial, desenvolvido pelo Centro de Processamento de Dados (CPD), integrado ao Sistema Acadêmico de Ensino, visando ampliar o acesso e o uso de ferramentas digitais de comunicação, colaboração e disponibilização de conteúdos, facilitando a interação e a cooperação entre alunos e professores na UFRGS.

👤 Público-alvo

Professores e alunos.

✅ Requisitos

Possuir número de identificação e senha do cartão UFRGS.

💬 Ajuda rápida

Acesse à Sala de Aula Virtual em <www.ufrgs.br> selecionando a opção Aluno ou Servidor. Após a autenticação no Portal de Serviços, acesse ENSINO GRADUAÇÃO ou ENSINO PÓS-GRADUAÇÃO/PROFESSOR ou ALUNO ou direto no link da Sala de aula virtual.

Solucione dúvidas no uso da plataforma pelo e-mail <suporte.pedagogico@sead.ufrgs.br> ou pelo telefone (51) 3308-9985.

Informações sobre senha em [Senha do cartão UFRGS](#).

[Solicitar serviço](#)[Esclarecer dúvida](#)[Relatar problema](#)

🔗 Serviços relacionados

[Mconf](#)[Portal de Serviços](#)[Sistema de Pós-Graduação](#)[Tecnologias de educação a distância e presencial](#)[MOODLE](#)[NAVI](#)[Senha do cartão UFRGS](#)[Cartão UFRGS](#)[Sistema de Graduação](#)

📄 Documentação

[Manual de uso](#)

❓ Perguntas frequentes

👉 O que diferencia o ambiente Sala de Aula Virtual das outras plataformas de EAD da Universidade?




Aquisição de equipamentos - Solicitar serviço

Após solicitar o serviço, entraremos em contato por seu e-mail cadastrado no Portal de Serviços ().

Aquisição de equipamentos - Solicitar serviço ✕ Fechar

▼ **Informações para atendimento**

O que você deseja* :

O que você quer adquirir* : 


Telefone para contato :

▼ **Outra pessoa para contato (Opcional)**

Nome :

E-mail :

Telefone :

Anexos (Máx. 10MB) : Nenhum arquivo selecionado 



HTML/PHP - Solicitar serviço

Após solicitar o serviço, entraremos em contato por seu e-mail cadastrado no Portal de Serviços ().

✕ Fechar

Sugestão de URL

Nome do site

Descreva qual o objetivo deste novo site:

Termo de uso:

O serviço não deve ser utilizado para hospedagem em massa de arquivos multimídia. Caso haja necessidade de armazenamento de grande volume de arquivos multimídia deve ser utilizado o serviço específico para sua hospedagem.

*São descritos como arquivos multimídia: RealAudio (.rm, .ra), RealVÍdeo (.rm, .rmvb), RealPix (.rp), Realtext (.rt), MultiRater Container (.mrc), Flash (.swf, .flv), Windows Media (.asf, .wma, .wmv), Audio Video Interleave (.avi), QuickTime (.mov), MP3 (.mp3), MPEG-4 (.mp4), AU (.au), AIFF (.aif, .ief), AV (.wav).

Concordo com os termos de uso

Concluir

Disponibilização



Nosso atendimento vai mudar:

- + informações
- + agilidade
- + interação

A partir do dia 27 de outubro visite o novo Catálogo de Serviços de TI em www.ufrgs.br/catalogoti



DADOS@UFRGS.COM

Considerações

- As pessoas usam o Catálogo
 - Os atendimentos por telefone diminuíram
- As pessoas amam o Catálogo
- Catálogo organizou os serviços



Futuro

- Aprimoramento das documentações dos serviços
- Catálogo de serviços da UFRGS
- Ampliar a divulgação do Catálogo



Da Concepção à Disponibilização do Catálogo de Serviços de TI da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Obrigado!

Thiago S. Motta
Janise Silva Borges da Costa
Bárbara Winckler Arena
Márcia Carlotto
thiago@cpd.ufrgs.br