

# 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](mailto:thiago@cpd.ufrgs.br)

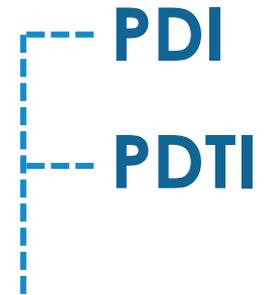
# Roteiro

- 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  
CSTI Usabilidade

Acessar

Buscar no Site



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~~ →

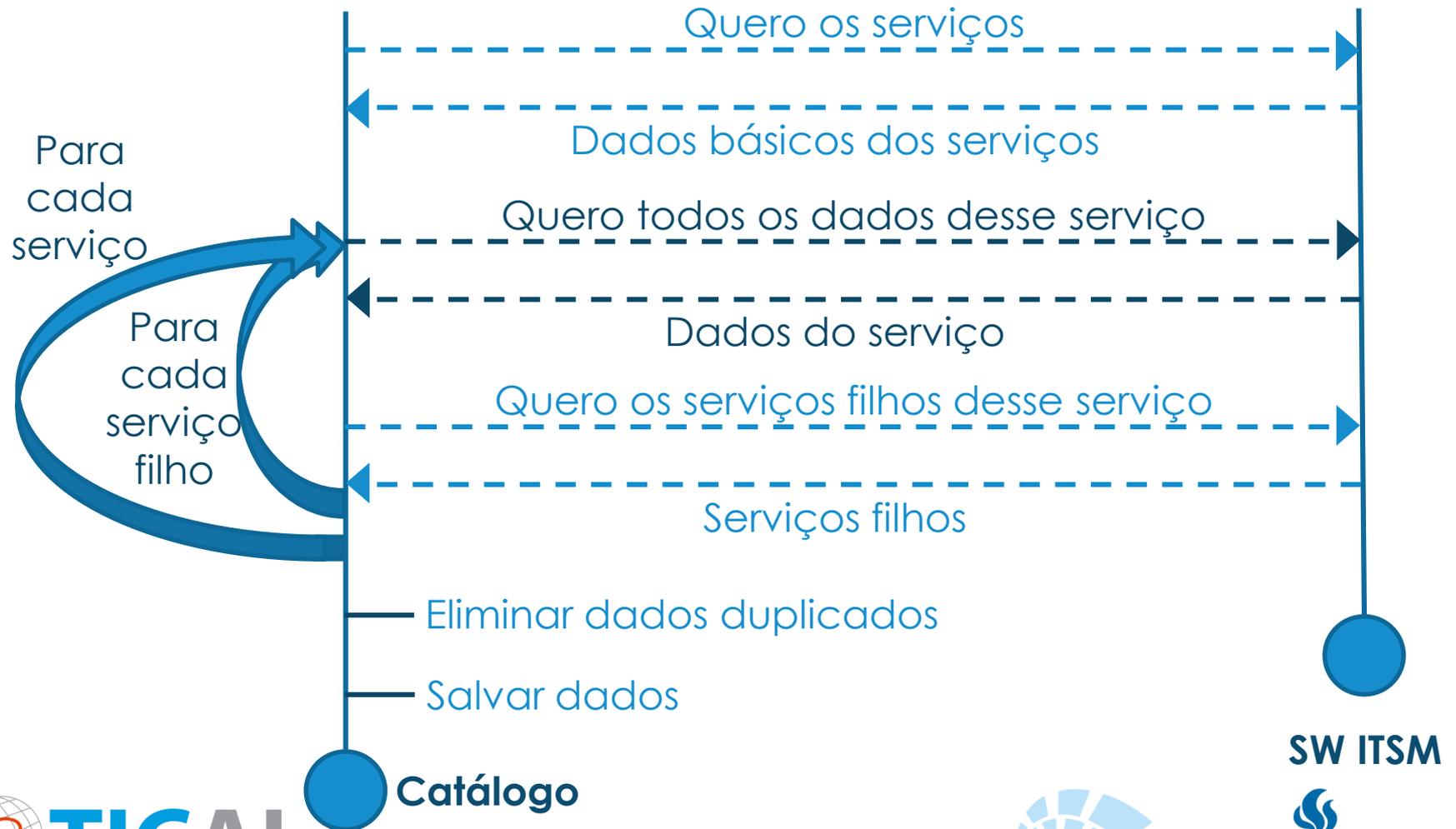
Linguagem  
do usuário

# 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

↓ <sup>A</sup>/<sub>2</sub> **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](http://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](mailto: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](http://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](mailto:thiago@cpd.ufrgs.br)