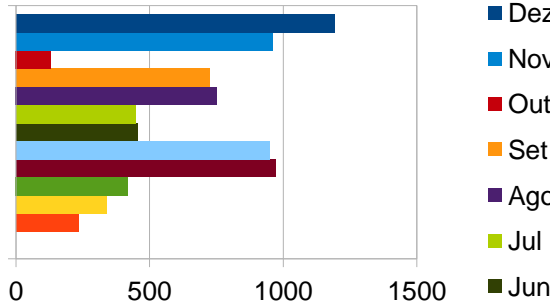


| | | | |
|---|---|--|---|
| Setor | Coordenação de Tecnologia da Informação – CTI – Suporte ao Usuário Moodle | | |
| Servidor | Glauber Silva Coutinho Matheus da Nóbrega Estrela | | |
| AÇÕES EXTRAORDINÁRIAS | | | |
| Ação desenvolvida | Meta | Resultados | Pontos positivos/negativos |
| Implantação de ambiente Moodle exclusivo para o Programa POSTEC/COFEN, ministrado pelo Centro Profissional e Tecnológico CPT/ETS. | Criar um Ambiente Educacional a Distância para os cursos ofertados pelo Programa POSTEC/COFEN, na Especialização de Nível Médio em Enfermagem. | - Entrega de um Ambiente Educacional a Distância para os cursos ofertados pelo Programa POSTEC/COFEN, na Especialização de Nível Médio em Enfermagem; - Crescimento profissional com o estudo e a implementação de novos recursos técnicos no Moodle para atender às exigências do Projeto POSTEC/COFEN; - Suporte e orientação à Equipe de Coordenação do Programa POSTEC/COFEN, o que permitiu/facilitou o alcance das metas do Programa, que era de 85% de aprovação. | Positivos: - Entrega de um Ambiente Educacional a Distância para os cursos ofertados pelo Programa POSTEC/COFEN, na Especialização de Nível Médio em Enfermagem; - Crescimento profissional com o estudo e a implementação de novos recursos técnicos no Moodle para atender as exigências do Programa POSTEC/COFEN. - Suporte e Orientação à Equipe de Coordenação do Programa POSTEC/COFEN permitiu/facilitou o alcance das metas do Programa, que era de 85% de aprovação. Negativos: - Demanda acima do esperado; - Demora na aprovação dos ambientes enquanto estávamos em testes gerou atrasos significativos nas etapas seguintes. |
| Implantação de ambiente Moodle exclusivo para o Centro Profissional e Tecnológico CPT/ETS. | Facilitar a utilização de um Ambiente Educacional a Distância nas demandas de cursos técnicos ofertados pelo Centro Profissional e Tecnológico CPT/ETS. | - Entrega de um ambiente personalizado para o Centro Profissional e Tecnológico CPT/ETS; - Estudo e implementação de melhorias educacionais para entrega de um curso aprimorado. | Positivos: - Entrega de um ambiente personalizado para o Centro Profissional e Tecnológico CPT/ETS; - Estudo e implementação de melhorias educacionais para entrega de um curso mais aprimorado. Negativos: - Prazo curto para a implementação; - Sem integração com o SIGAA, o que exigiu |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | | | | que as inserções de alunos fossem manuais. |
| 3 | Implantação de ambiente Moodle exclusivo para o Colégio Agrícola Vidal de Negreiros. | Facilitar a utilização de um Ambiente Educacional a Distância nas demandas de cursos técnicos ofertados pelo Colégio Agrícola Vidal de Negreiros. | - Criação de um ambiente personalizado para o Colégio Agrícola Vidal de Negreiros. | Positivos: - Criação de um ambiente personalizado para o Colégio Agrícola Vidal de Negreiros. Negativos: - Sem integração com o SIGAA, provocando o adiamento de sua implementação. |
| 4 | Suporte e atendimento às demandas do CECAMPE Nordeste recebidas por e-mail e/ou por WhatsApp. | Atender as necessidades dos coordenadores, professores, tutores e cursistas do Projeto CECAMPE Nordeste. | - Atendimento a todas as demandas oriundas do Projeto CECAMPE Nordeste com a SEAD. | Positivos: - Atendimento às demandas do projeto. Negativos: - Em razão de o Projeto ter ficado parado durante o ano de 2023, as demandas de suporte foram baixas. |
| 5 | Atualização e Padronização do Moodle UAB. | - Entregar novas funcionalidades ao Ambiente Educacional a Distância da UAB; - Padronizar a exibição inicial das turmas UAB. | - Ambiente foi atualizado e entregue para uso, com as novas funcionalidades implementadas; - Cabeçalhos das turmas foram editados para entregar uma identidade visual única entre as disciplinas cursadas; - Novos recursos para utilização do Moodle UAB via celular foram implementados. | Positivos: - Atualização e entrega do ambiente para uso, com as novas funcionalidades implementadas; - Edição dos cabeçalhos das turmas para entregar de uma identidade visual única entre as disciplinas cursadas. Negativos: - Resistência de alguns usuários com as mudanças implementadas. |
| 6 | Atualização do Moodle PROGEP. | Entregar novas funcionalidades ao Ambiente Educacional a Distância da PROGEP. | - Ambiente foi atualizado e entregue para uso, com as novas funcionalidades implementadas; - Novos recursos para utilização do Moodle UAB via celular foram | Positivos: - Disponibilidade de novas funcionalidades do Moodle para utilização com os servidores da instituição. |

| | | | | |
|------------------------|--|--|---|--|
| | | | implementados. | Negativos: - Ausência de demandas da função de suporte técnico nos cursos ofertados pela PROGEP. |
| 7 | Atualização do Moodle CLASSES. | Entregar novas funcionalidades ao Ambiente Educacional Moodle Classes. | - Ambiente foi atualizado e entregue para uso, com as novas funcionalidades implementadas; - Novos recursos para utilização do Moodle Classes via celular foram implementados. | Positivos: - Disponibilidade de novas funcionalidades do Moodle. Negativos: - Nenhum ponto negativo/reclamação a ser registrado. |
| 8 | Atualização do Moodle PEX. | Entregar novas funcionalidades ao Ambiente Educacional Moodle PEX. | - Ambiente foi atualizado e entregue para uso, com as novas funcionalidades implementadas; - Novos recursos para utilização do Moodle PEX via celular foram implementados. | Positivos: - Disponibilidade de novas funcionalidades do Moodle. Negativos: - Nenhum ponto negativo/reclamação a ser registrado. |
| AÇÕES CONTÍNUAS | | | | |
| | Ação desenvolvida | Meta | Resultados | Pontos positivos/negativos |
| 1 | Atendimento presencial aos usuários dos ambientes educacionais a distância da Instituição. | Solucionar questões diversas dos usuários (coordenadores, professores, tutores e alunos) dos ambientes educacionais a distância da UFPB. | - Todas as demandas necessárias para o andamento e sucesso do Projetos mantidos pela SEAD/UFPB foram atendidas. | Positivos: - Ocorrências sempre sendo atendidas, permitindo que os usuários desenvolvessem o seu papel no projeto envolvido. Negativos: - Quantitativo de pessoal reduzido, compromete agilidade no atendimento das demandas. |
| 2 | Atendimentos das ocorrências enviadas ao e-mail de | Solucionar questões diversas dos usuários (coordenadores, | - Todas as demandas necessárias para o andamento e sucesso do Projetos | Positivos: - Ocorrências sempre sendo atendidas, |

| | atendimento do Suporte. | professores, tutores e alunos) dos ambientes educacionais a distância da UFPB. | <div><div><div>mantidos pela SEAD/UFPB foram atendidas.</div><div>- Quantitativos:</div><table><thead><tr><th>MÊS</th><th>QUANTITATIVO</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan</td><td>233</td></tr><tr><td>Fev</td><td>340</td></tr><tr><td>Mar</td><td>419</td></tr><tr><td>Abr</td><td>970</td></tr><tr><td>Mai</td><td>949</td></tr><tr><td>Jun</td><td>454</td></tr><tr><td>Jul</td><td>447</td></tr><tr><td>Ago</td><td>752</td></tr><tr><td>Set</td><td>725</td></tr><tr><td>Out</td><td>131</td></tr><tr><td>Nov</td><td>960</td></tr><tr><td>Dez</td><td>1192</td></tr><tr><td>SOMA</td><td>7572</td></tr></tbody></table></div><div><div>permitindo que os usuários desenvolvessem o seu papel no projeto envolvido.</div><div>- Quantidade de ocorrências atendidas durante o ano.</div><div>- Gráfico anual:</div><div></div><div>Negativos:</div><div>- Quantitativo de pessoal reduzido.</div><div>Observação:</div><div>1. Os períodos de pico nos quantitativos coincidem com o início dos períodos letivos e com a oferta de cursos no Programa POSTEC/COFEN;</div><div>2. Os chamados cresceram 242% com a entrada do Programa POSTEC/COFEN. No total anual, saltaram de 3125 para 7572.</div></div></div> | MÊS | QUANTITATIVO | Jan | 233 | Fev | 340 | Mar | 419 | Abr | 970 | Mai | 949 | Jun | 454 | Jul | 447 | Ago | 752 | Set | 725 | Out | 131 | Nov | 960 | Dez | 1192 | SOMA | 7572 |
|------|--|--|---|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| MÊS | QUANTITATIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jan | 233 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fev | 340 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mar | 419 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abr | 970 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mai | 949 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jun | 454 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jul | 447 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ago | 752 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Set | 725 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Out | 131 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nov | 960 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dez | 1192 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SOMA | 7572 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Backup/Restore de disciplinas na mudança dos períodos. | Importar conteúdos educacionais dos cursos na mudança dos períodos institucionais. | <div><div>- Os dados das disciplinas que precisaram ser importadas foram mantidos.</div><div>Positivos:</div><div>- Atendimento as demandas dessa natureza;</div><div>- Manutenção dos dados anteriores.</div><div>Negativos:</div><div>- Demanda alta de chamados neste período.</div></div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| 4 | Apoio técnico e operacional nos agendamentos do auditório. | Auxiliar os usuários do auditório na utilização dos equipamentos instalados no ambiente. | - Sempre foi oferecido apoio necessário, quando solicitado, aos eventos presenciais no auditório. | Positivos: - Realização do apoio necessário, quando solicitado, aos eventos presenciais no auditório. Negativos: - Necessidade imediata de atendimento, quando necessário. |
| 5 | Apoio técnico e operacional nos agendamentos do laboratório de informática. | Auxiliar os usuários do auditório na utilização dos equipamentos instalados no ambiente. | - Sempre foi oferecido apoio necessário, quando solicitado, aos eventos presenciais no laboratório. | Positivos: - Realização do apoio necessário, quando solicitado, aos eventos presenciais no laboratório. Negativos: - Necessidade imediata de atendimento, quando necessário. |
| 6 | Participação nas reuniões presenciais da SEAD | Integrar atividades que estejam sendo realizadas por outro setor. | - A comunicação entre os setores, bem como o conhecimento das informações que transitam pela SEAD foi melhorado. | Positivos: - Avaliação dos impactos das demandas criadas nas nossas demandas do Suporte. Negativos: - Nenhum. |