



---

# CATÁLOGO DO ALUNO

UMA PROPOSTA PARA  
A ORGANIZAÇÃO DO  
CONHECIMENTO EM  
ESPAÇOS FORMAIS DO  
IFRS-POA

---

# índice

<b>03</b>	MOTIVAÇÃO
<b>04</b>	OBJETIVOS
<b>05</b>	PÚBLICO DO PRODUTO
<b>06</b>	ESTRATÉGIA METODOLÓGICA
<b>10</b>	CATEGORIAS
<b>11</b>	TESTE E IMPLANTAÇÃO
<b>12</b>	RECURSOS UTILIZADOS
<b>13</b>	PRODUTO
<b>17</b>	INFORMAÇÕES GERAIS

## **Motivação**

A ESTRUTURA DO IFRS-POA POSSUI MAIS DE 39 ESPAÇOS DE EDUCAÇÃO FORMAL ALÉM DAS SALAS DE AULA, ORGANIZADOS EM DIVERSAS COMISSÕES, DIRETORIAS E COORDENADORIAS. DEVIDO À COMPLEXIDADE DESSA ESTRUTURA E AO GRANDE VOLUME DE FLUXOS DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS, É ESSENCIAL UTILIZAR MÉTODOS E RECURSOS QUE CENTRALIZEM E CONTROLEM OS SERVIÇOS OFERECIDOS À COMUNIDADE ACADÊMICA PARA GARANTIR RESPOSTAS ÁGEIS ÀS DEMANDAS. PARA MATURAR A ENTREGA DOS SERVIÇOS OFERECIDOS DIGITALMENTE E APROXIMAR A COMUNIDADE ACADÊMICA DA INSTITUIÇÃO, HÁ NECESSIDADE DE PADRONIZAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESPECIALMENTE NA DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO INSTITUCIONAL.

A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA QUE CENTRALIZE AS NECESSIDADES DOS ALUNOS E AMPLIE A GESTÃO DO CONHECIMENTO INSTITUCIONAL É JUSTIFICADA PELA POSSIBILIDADE DE APROVEITAR O CONHECIMENTO COLETIVO DA INSTITUIÇÃO, PROMOVEDO UMA CULTURA DE APRENDIZADO CONTÍNUO. A GESTÃO DO CONHECIMENTO É CRUCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO DE ESTRATÉGIAS QUE INCENTIVEM A TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E MELHOREM A QUALIDADE DA INSTITUIÇÃO.

A SEGUIR, SERÃO APRESENTADAS AS ESTRUTURAS E ESTRATÉGIAS QUE PROPICIARAM O DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA.

# Objetivos

---

ESTES SÃO OS PRINCIPAIS OBJETIVOS DESTE PRODUTO

## OBJETIVO 1

AMADURECIMENTO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO INSTITUCIONAL OBSERVANDO-SE UMA METODOLOGIA DE APRENDIZAGEM

## OBJETIVO 2

ELABORAÇÃO DE UM RECURSO CAPAZ DE ORGANIZAR A INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL, UTILIZANDO-SE DA SINERGIA ENTRE INSTITUIÇÃO E ALUNO

## OBJETIVO 3

SER FÁCIL DE IMPLEMENTAR, MANTER, COMPARTILHAR E GRATUÍTA.

# Público do produto

---

PARA OBTER OS RESULTADOS PRETENDIDOS AS ESTRATÉGIAS SERÃO DIVIDADAS EM DUAS SEGMENTAÇÕES DE PÚBLICO

## **Administradores do sistema**

FUNCIONÁRIOS DA ÁREA DE NEGÓCIO OU TI DA INSTITUIÇÃO.  
EXISTE A NECESSIDADE DE CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA.

## **Usuários**

ALUNOS E MEMBROS DA COMUNIDADE QUE UTILIZAM OS SERVIÇOS DIGITAIS DISPONIBILIZADOS PELA INTITUIÇÃO.

# Estratégia metodológica

A GESTÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO ENVOLVE UM CONJUNTO DE DECISÕES QUE VISAM ALCANÇAR UM EQUILÍBRIO ENTRE MISSÃO, OBJETIVOS, MEIOS, LEGISLAÇÕES E ATIVIDADES ACADÊMICAS E ADMINISTRATIVAS. PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO, A GESTÃO DO CONHECIMENTO É FUNDAMENTAL PARA O DESENVOLVIMENTO DE ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS QUE INCENTIVEM A TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, FACILITEM O TRABALHO DOS COLABORADORES E AUMENTEM A QUALIDADE DO QUE A INSTITUIÇÃO ENTREGA (CARDOSO; MACHADO, 2008; CAJUEIRO; SICSÚ; RIBEIRO, 2009).

PARA UMA EFETIVA GESTÃO DO CONHECIMENTO, O SISTEMA DEVE SER PENSADO PARA CONTER, NO MÍNIMO, ESTRUTURAS PARA O CONTROLE, A ORGANIZAÇÃO E A EXPOSIÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE SERÃO ENTREGUES À COMUNIDADE ACADÊMICA. ALÉM DISSO, NECESSITA PERMITIR QUE OS ALUNOS TAMBÉM FAÇAM PARTE DA ESTRUTURAÇÃO E/OU VALIDAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE SÃO OFERECIDOS PELO IFRS-POA ATRAVÉS DE AVALIAÇÕES.

O SISTEMA PRECISA SER DE FÁCIL MANUSEIO, CÓDIGO LIVRE E QUE PERMITA SUA EXPANSÃO DENTRO DAS ÁREAS DO IFRS. ALÉM DISSO, É IMPERATIVO QUE PROPICIE AO ALUNO A AUTONOMIA PARA RESOLUÇÃO DAS SUAS NECESSIDADES, BEM COMO O ENCAMINHAMENTO AOS LOCAIS CORRETOS. AINDA, DEVE PERMITIR A MELHOR ORGANIZAÇÃO E VISUALIZAÇÃO DO CONTEÚDO, PODENDO SERVIR COMO AGRUPADOR PARA A EXPOSIÇÃO DE CONTEÚDO DOS SITES E PLATAFORMAS DA INSTITUIÇÃO.

A TEORIA DE ROBERT GAGNÉ (1980), FUNDAMENTADA NOS EVENTOS DE INSTRUÇÃO, PROCESSOS E FASES, FOI EMPREGADA NO DESENVOLVIMENTO DE UM CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA ALUNOS. INICIALMENTE, NA FASE DE "MOTIVAÇÃO" (PROCESSO EXPECTATIVA), A APRESENTAÇÃO DO CATÁLOGO BUSCOU CATIVAR O INTERESSE DO ALUNO, DESTACANDO A CENTRALIZAÇÃO E A VARIEDADE DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS.

# Estratégia metodológica

---

A TEORIA DE ROBERT GAGNÉ (1980), FUNDAMENTADA NOS EVENTOS DE INSTRUÇÃO, PROCESSOS E FASES, FOI EMPREGADA NO DESENVOLVIMENTO DE UM CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA ALUNOS.

NA FASE DE "APREENSÃO", DETALHES SOBRE CADA SERVIÇO FORAM PROVIDENCIADOS, SEGUINDO OS PRINCÍPIOS DE APRESENTAÇÃO CLARA E ORGANIZAÇÃO PARA GUIAR A COMPREENSÃO EFETIVA. OS ESTÍMULOS FORAM ALCANÇADOS POR MEIO DA INCORPORAÇÃO DE ELEMENTOS INTERATIVOS NO CATÁLOGO, INCENTIVANDO A EXPLORAÇÃO ATIVA POR PARTE DO ALUNO. AS FASES DE "INFORMAÇÃO", "DESEMPENHO" E "FEEDBACK" PERMITIRAM QUE OS ALUNOS EXPERIMENTASSEM INTERATIVAMENTE A UTILIZAÇÃO DO CATÁLOGO, OFERECENDO AVALIAÇÕES E FEEDBACK IMEDIATO SOBRE OS SERVIÇOS APRESENTADOS. NA FASE DE "TRANSFERÊNCIA", O CATÁLOGO FOI DESENHADO DE MANEIRA A FACILITAR A APLICAÇÃO PRÁTICA DOS SERVIÇOS NA VIDA ACADÊMICA DO ALUNO.

# Estratégia metodológica

A FIGURA APRESENTA O RELACIONAMENTO DA ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA COM A TEORIA DE APRENDIZAGEM DE GAGNÉ (1980), SENDO:

- A. ESTÍMULO (FASES DE MOTIVAÇÃO E APREENSÃO);
- B. AVALIAÇÃO (FASE DE DESEMPENHO);
- C. INFORMAÇÃO (FASE DE AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTO);
- D. FEEDBACK (FASE DE RETROALIMENTAÇÃO);
- E. TRANSFERÊNCIA (FASES DE GENERALIZAÇÃO E REMEMORAÇÃO).

The screenshot shows the 'CATÁLOGO DO ALUNO' page for the 'CRE - COORDENADORIA DE REGISTROS ESTUDANTIS'. The page is annotated with letters A through E, corresponding to the Gagné learning theory stages:

- A:** Located in the top right corner, pointing to the 'Calendário Acadêmico' and 'Espaço do aluno' buttons.
- B:** Located in the middle, pointing to the 'Avalie este serviço' star rating.
- C:** Located on the left side, pointing to the 'Descrição', 'Requisitos', and 'Ajuda Rápida' sections.
- E:** Located on the right side, pointing to the 'Documentação' and 'Perguntas Frequentes' sections.
- D:** Located at the bottom right, pointing to the 'Feedback' button.

The 'Ajuda Rápida' section contains the following information:

- Comprovante de Matrícula:** Se o estudante precisa do comprovante para solicitar o TRI Escolar ou para estágio, o comprovante pode ser impresso diretamente pelo Campus Digital ou Portal do Aluno do SIG Acadêmico. Maiores informações sobre como solicitar o Tri Escolar no site: <https://www.tripoa.net.br/>. Se o estudante precisa do comprovante para solicitar o Passe Livre Estudantil: a) Ingressante e esteja cadastrado no SIG Acadêmico, o comprovante pode ser impresso diretamente pelo Portal do Aluno do SIG Acadêmico. b) Demais Estudantes: Solicitar junto à CRE Atestado de Matrícula específico para o passe livre, prazo para confecção de 5 dias úteis. Maiores informações sobre como solicitar o passe livre no site: <http://www.metroplan.rs.gov.br/>
- Atestado de Matrícula:** O estudante que precisar apresentar atestado de matrícula, situação onde não é aceito o comprovante de matrícula, poderá solicitar o atestado através de nosso e-mail: [cre@poa.ifrs.edu.br](mailto:cre@poa.ifrs.edu.br) ou solicitar presencialmente em nosso setor. Para solicitações via e-mail, o aluno deve informar o nome completo, número de matrícula, curso e finalidade do atestado.
- Histórico Escolar e Certificado de Conclusão:** A solicitação pode ser realizada através de nosso e-mail: [cre@poa.ifrs.edu.br](mailto:cre@poa.ifrs.edu.br) ou solicitar presencialmente em nosso setor, na sala 523 da torre norte. Para solicitações via e-mail, o aluno deve informar o nome completo, número de matrícula, curso e se for o caso, ano que concluiu o curso.

At the bottom of the page, there are three buttons: 'Solicitar serviço' (green), 'Dúvidas' (grey), and 'Feedback' (orange).



# Estratégia metodológica

---

## POR QUE USAR A TEORIA DE ROBERT GAGNÉ?

A TEORIA DE ROBERT GAGNÉ SOBRE A APRENDIZAGEM PODE SER UTILIZADA COMO MODELO PARA DESENVOLVER UM CATÁLOGO DO ALUNO DEVIDO À SUA ABORDAGEM SISTEMÁTICA E EFICAZ PARA O DESIGN INSTRUCIONAL. GAGNÉ PROPÕE UMA SEQUÊNCIA DE EVENTOS DE INSTRUÇÃO QUE VISAM MAXIMIZAR A APRENDIZAGEM, COMEÇANDO PELA CAPTURA DA ATENÇÃO, PASSANDO PELA APRESENTAÇÃO DO CONTEÚDO, PRÁTICA ATIVA, FEEDBACK E TRANSFERÊNCIA DO APRENDIZADO PARA SITUAÇÕES DO MUNDO REAL.

AO APLICAR OS PRINCÍPIOS DE GAGNÉ NO DESENVOLVIMENTO DO CATÁLOGO DO ALUNO, É POSSÍVEL CRIAR UM AMBIENTE DE APRENDIZAGEM INTERATIVO E ESTIMULANTE. O CATÁLOGO PODE SER PROJETADO DE FORMA A CAPTURAR A ATENÇÃO DOS ALUNOS, APRESENTAR INFORMAÇÕES DE FORMA CLARA E ORGANIZADA, OFERECER ATIVIDADES PRÁTICAS PARA APLICAÇÃO DO CONHECIMENTO, FORNECER FEEDBACK SOBRE O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS E FACILITAR A TRANSFERÊNCIA DO APRENDIZADO ENTRE INSTITUIÇÃO E ALUNO.

# Categorias

PARA FINS DE ORGANIZAR A INFORMAÇÃO COLETADA ATRAVÉS DO SITE DO IFRS, FORAM DESENVOLVIDOS OS SEGUINTE CONJUNTO DE CATEGORIAS E SERVIÇOS:

CATEGORIA	SERVIÇO
BIBLIOTECA E REPOSITÓRIOS DIGITAIS	BIBLIOTECA CLÓVIS VERGARA MARQUES
COMUNICAÇÃO	ARQUIVOS DE COMUNICAÇÃO
	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
DOCUMENTOS	CRE - COORDENADORIA DE REGISTROS ESTUDANTIS
	DOCUMENTOS E LINKS GERAIS
ESPAÇO IFRS/POA	ESTUDE NO IFRS
ESTÁGIOS	INFORMAÇÕES SOBRE ESTÁGIO
INCUBADORAS	IEBT - INCUBADORA DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA
	ITS - INCUBADORA TECNO-SOCIAL
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CAMPUS DIGITAL
	SACS
	SIGA-A
VIDA ACADÊMICA	ÁREAS ACADÊMICAS
	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIS
	DÚVIDAS E RESPOSTAS
	ENCCEJA
	ESPAÇO PRELÚDIO
	MOODLE
	OBSERVATÓRIO DE PERMANÊNCIA E ÊXITO

# Testes e implantação

A EXPECTATIVA É QUE O PRODUTO SEJA IMPLEMENTADO OU, NO MÍNIMO, OBJETO DE DISCUSSÃO PARA FOMENTAR NOVAS POSSIBILIDADES DE ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS INSTITUTOS DE EDUCAÇÃO. PARA ISSO, DEVE-SE LEVAR EM CONTA QUEM SERÃO AS ÁREAS RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS E SEUS USUÁRIOS PARA QUE O PROCESSO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO INSTITUCIONAL POSSA SER AMADURECIDO E CONTÍNUO.

PARA IMPLANTAÇÃO, BASTA IMPORTAR O ARQUIVO QUE ESTÁ SENDO ENTREGUE PARA QUALQUER SERVIDOR QUE POSSUA O WORDPRESS INSTALADO. APÓS, DEVE-SE PERSONALIZA-LO COM AS CARACTERÍSTICA DO AMBIENTE INSTITUCIONAL ONDE SERÁ IMPORTADO (CORES, LOGOS, SERVIÇOS, ETC.). VALE LEMBRAR QUE O SERVIÇO PODE SER INSTALADO EM QUALQUER INSTIUIÇÃO, SEM NECESSIDADES DE LICENÇAS ESPECÍFICAS. PARA FACILITAR O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO, RECOMENDA-SE O USO DO PLUGIN DUPLICATOR.

O CATÁLOGO DO ALUNO É UMA FERRAMENTA PARA APRIMORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO DENTRO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO, EM ESPECIAL OS IFES. ASSIM, DEVE-SE LEVAR EM CONTA OS MECANISMOS DE SEGURANÇA DO AMBIENTE E EVENTUAIS AJUSTES NECESSÁRIOS PARA O SEU FUNCIONAMENTO (LIBERAÇÕES DE E-MAIL, SEGURANÇA DOS SERVIDORES EM QUE SERÁ INSTALADO, ESPAÇO DE ARMAZENAMENTO, ETC).

ANTES DA ENTRADA NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO, É FORTEMENTE RECOMENDADO TESTES COM OS RESPONSÁVEIS PELO SERVIÇO (TESTES DE PROCESSO) E NÃO APENAS TESTES DE USABILIDADE. OBJETIVA-SE, NESSE MOMENTO, EVITAR TRANSTORNOS OU EVENTUAIS INSEGURANÇAS NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA.

RESSALTA-SE QUE A FERRAMENTA DEVE TER UM PERFIL AGREGADOR EM QUE O SERVIÇO QUE É OFERECIDO AO USUÁRIO TAMBÉM É AVALIADO POR ELE PARA ENTENDIMENTO DA UTILIDADE (VALOR AGREGADO) OU MELHORIA DO QUE ESTÁ SENDO ENTREGUE.

# Recursos utilizados

---

PARA O DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO FORAM UTILIZADOS OS SEGUINTE RECURSOS E REQUISITOS:

- WORDPRESS 6.4.3+ HOSPEDADO;
- SPECTRA 2.12.4;
- BLOCOS EXTRAS PARA O EDITOR DE BLOCOS DO WORDPRESS (ADICIONA BLOCO “FORMULÁRIOS” UTILIZADO NAS PÁGINAS QUE FUNCIONAM COMO BOTÕES DE AÇÃO);
- BREADCRUMB NAVXT (CRIA A “TRILHA DE MIGALHAS” PARA QUE O VISITANTE SE LOCALIZE NO CATÁLOGO);
- WP MAIL SMTP 4.0.1 (CONTATOS POR E-MAIL);
- DUPLICATOR (EXPORTAÇÃO E IMPORTAÇÃO DO SITE);
- TO TOP (ADICIONA A SETINHA PARA VOLTAR AO TOPO. MELHORA NAVEGABILIDADE);
- YET ANOTHER STARS RATING (ADICIONA FUNÇÃO DE AVALIAÇÃO COM ESTRELAS);
- CONTA DE E-MAIL VÁLIDA NO MESMO DOMÍNIO DE ONDE O WORDPRESS ESTÁ INSTALADO ( -EX.: [WWW.CATALOGODOALUNO.COM.BR](http://WWW.CATALOGODOALUNO.COM.BR), E-MAIL: [CONTATO@CATALOGODOALUNO.COM.BR](mailto:CONTATO@CATALOGODOALUNO.COM.BR)). OBS: A CONTA DE EMAIL COM O MESMO DOMÍNIO PODE SER AJUSTADA UTILIZANDO A SEÇÃO “FORMULÁRIOS”.
- TEMA “TWENTY TWENTY-FOUR”: MODELOS E PARTES DE MODELO CRIADOS PREVIAMENTE PARA O TEMA TWENTY TWENTY-FOUR.

O MANUAL CRIADO PARA APOIAR OS ADMINISTRADORES ESTÁ DISPONÍVEL EM:  
[HTTP://NOME\\_DO\\_SERVIDOR/SEM-CATEGORIA/MANUAL-DE-CONFIGURACAO-DO-CATALOGO-DO-ALUNO/](http://NOME_DO_SERVIDOR/SEM-CATEGORIA/MANUAL-DE-CONFIGURACAO-DO-CATALOGO-DO-ALUNO/)

## INFORMAÇÕES DO WORDPRESS:

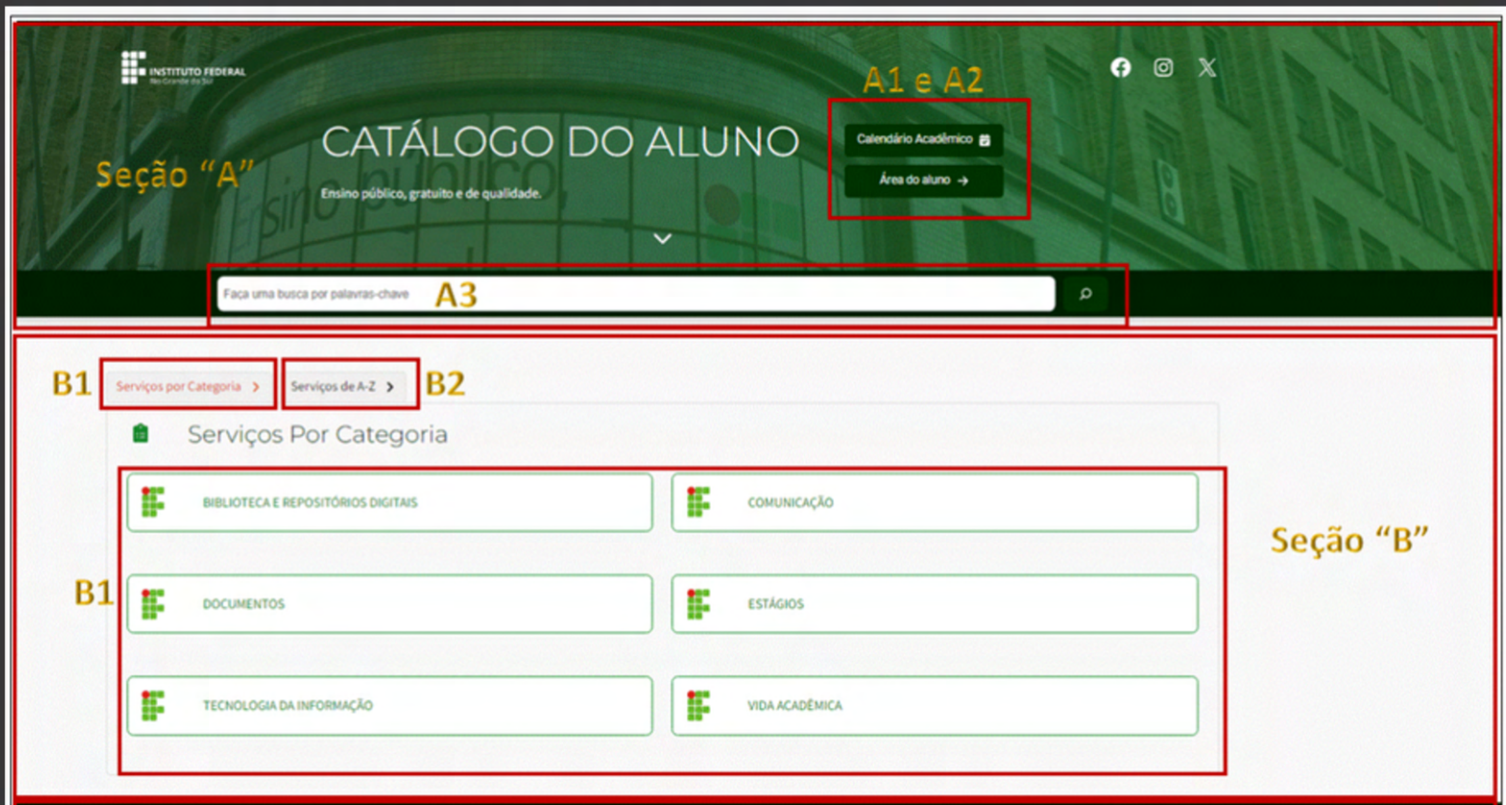
USUÁRIO: ADMIN

SENHA: CN7FUXFA\*PHB5XFA4C

# Produto

O PRODUTO FOI PENSADO PARA FACILITAR A NAVEGABILIDADE DO USUÁRIO E SUAS INTERAÇÕES COM OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADO PELA INSTITUIÇÃO.

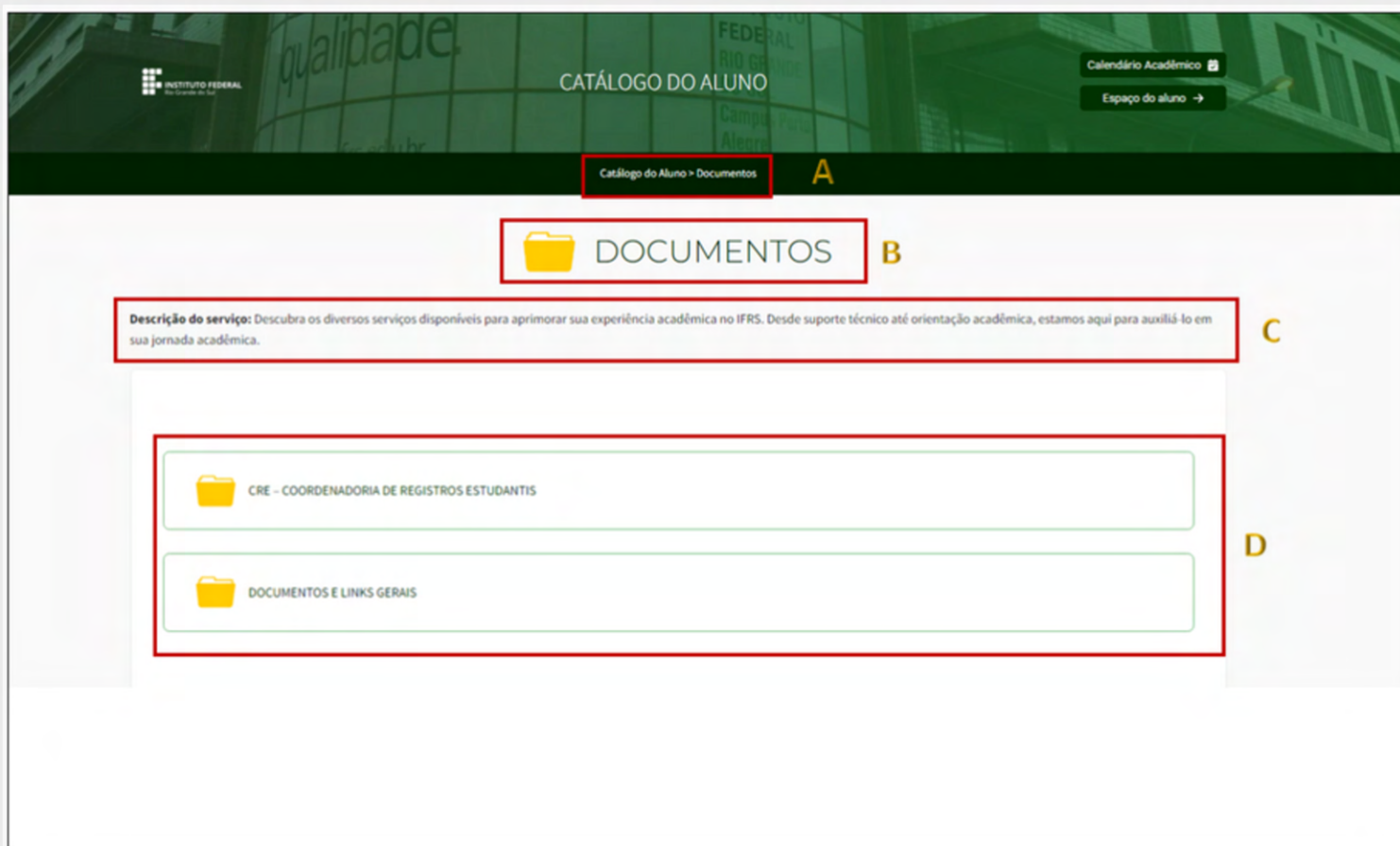
A TELA INICIAL É DIVIDA EM SEÇÕES:



- NA SEÇÃO “A” ESTÁ DEFINIDO O CABEÇALHO DO SITE, PODENDO-SE: A1- ACESSAR O CALENDÁRIO ACADÊMICO; A2 – ACESSAR A ÁREA DO ALUNO; A3- REALIZAR BUSCAS PELO SITE ATRAVÉS DE PALAVRAS-CHAVE.
- NA SEÇÃO “B” TEM-SE O CORPO DO SITE, SENDO COMPOSTO PELOS MENUS SERVIÇO POR CATEGORIA (B1) E SERVIÇOS DE A-Z (B2).
- NO SERVIÇO POR CATEGORIA (B1) SÃO APRESENTADAS TODAS AS CATEGORIAS EXISTENTES NO SITE. CADA CATEGORIA É UM AGRUPAMENTO DE SERVIÇOS QUE SÃO DISPONIBILIZADOS AOS ALUNOS. POR EXEMPLO: NA CATEGORIA “ESTÁGIOS” ESTÃO AGRUPADOS TODOS OS SERVIÇOS RELACIONADOS ÀS OFERTAS DE OPORTUNIDADE E ESTÁGIOS.
- NA SEÇÃO “C” FICA O RODAPÉ E APRESENTA INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O IFRS, COMO AS REDES SOCIAIS, PRINCIPAIS PÁGINAS ACESSADAS, LOCALIZAÇÃO E CONTATO.

# Produto

AO OBSERVAR-SE A TELA DE CATEGORIA, TEM-SE OS CAMPOS “A” PARA DEMONSTRAR A RELAÇÃO DE HIERARQUIA DAS PÁGINAS, O “B” APRESENTA A IMAGEM PADRÃO DA CATEGORIA, O “C” A DESCRIÇÃO DA TELA DE CATEGORIA E O “D” OS SERVIÇOS DA CATEGORIA, CONFORME IMAGEM A SEGUIR:



The image shows a screenshot of the 'CATÁLOGO DO ALUNO' (Student Catalog) page. The page has a dark green header with the IFRS logo and navigation links like 'Calendário Acadêmico' and 'Espaço do aluno'. The main content area is white. Annotations are as follows:

- A:** A red box highlights the breadcrumb 'Catálogo do Aluno > Documentos' in the dark green header.
- B:** A red box highlights the main category header 'DOCUMENTOS' with a yellow folder icon.
- C:** A red box highlights the 'Descrição do serviço' (Service Description) text: 'Descubra os diversos serviços disponíveis para aprimorar sua experiência acadêmica no IFRS. Desde suporte técnico até orientação acadêmica, estamos aqui para auxiliá-lo em sua jornada acadêmica.'
- D:** A red box highlights two service items, each with a yellow folder icon: 'CRE - COORDENADORIA DE REGISTROS ESTUDANTIS' and 'DOCUMENTOS E LINKS GERAIS'.

# Produto

A PRÓXIMA TELA É A DE “SERVIÇO”, EM QUE O USUÁRIO INTERAGE COM A INSTITUIÇÃO E PODE RESOLVER SEU PROBLEMA DE FORMA AUTÔNOMA OU INDICAR QUAL O TIPO DE AJUDA QUE PRECISA. A FIGURA A SEGUIR APRESENTA OS CAMPOS EM QUE:

A – NOME DO SERVIÇO;

B – AVALIAÇÃO DO SERVIÇO (PONTUAR SE O SERVIÇO É REALMENTE FUNCIONAL);

C – INFORMAÇÕES DO SERVIÇO: “DESCRIÇÃO” É APONTA INFORMAÇÕES RELACIONADAS AO OBJETIVO DO SERVIÇO; “REQUISITOS” INFORMA PARA QUEM É DESTINADO E O QUE SE PRECISA; E “AJUDA RÁPIDA” ESTÁ AS INFORMAÇÕES QUE POSSAM APOIAR O USUÁRIO.

D – DOCUMENTAÇÃO DE APOIO SOBRE O SERVIÇO;

E – PRINCIPAIS PERGUNTAS QUE SÃO REALIZADAS SOBRE O SERVIÇO;

F – BOTÕES DE AÇÃO, EM QUE NO “FEEDBACK” ESPERA-SE INFORMAÇÕES DO USUÁRIO PARA AJUDAR A QUALIFICAR O QUE ESTÁ SENDO OFERECIDO ENQUANTO SERVIÇO.

OBS: CADA BOTÃO POSSUI UMA PÁGINA ESPECÍFICA.

The screenshot shows the user interface for the 'CRE - COORDENADORIA DE REGISTROS ESTUDANTIS' service. The page is annotated with letters A through F, corresponding to the text in the previous blocks:


- A:** The main title 'CRE - COORDENADORIA DE REGISTROS ESTUDANTIS' is highlighted in a red box.
- B:** The 'Avalie este serviço' (Rate this service) section, featuring a five-star rating system, is highlighted in a red box.
- C:** The 'Ajuda Rápida' (Quick Help) section, which contains a list of bullet points providing detailed information about the service, is highlighted in a red box.
- D:** The 'Documentação' (Documentation) section, which includes a link to 'Catálogo Do Aluno: Como Utilizar', is highlighted in a red box.
- E:** The 'Perguntas Frequentes' (Frequently Asked Questions) section, which includes two buttons: '+ Quais os contatos do setor?' and '+ Precisa de mais ajuda?', is highlighted in a red box.
- F:** The bottom navigation bar, which includes three buttons: 'Solicitar serviço' (Request service), 'Dúvidas' (Questions), and 'Feedback', is highlighted in a red box.

# Produto

AS ÚLTIMAS TELAS SÃO AS DOS BOTÕES. É NESSE MOMENTO QUE O USUÁRIO DEMANDA À INSTITUIÇÃO PARA FINS DE AJUDA OU INDICAÇÕES DE MELHORIAS. AS TELAS SÃO CARACTERIZADAS COMO UM FORMULÁRIO DE SIMPLES USO, ONDE BASTA PREENCHE-LO E APERTAR O BOTÃO “ENVIAR”. A DEMANDA IRÁ PARA O SETOR RESPOSÁVEL PELO SERVIÇO POR E-MAIL, FAZENDO COM QUE ESTE DÊ ATENÇÃO AO ALUNO. A IMAGEM A SEGUIR APRESENTA A FORMA DE INTERAÇÃO DO BOTÃO FEEDBACK:

## FEEDBACK

### Instruções

 Antes de abrir um chamado veja se as informações disponíveis na “Ajuda rápida” ou em “Perguntas frequentes” dentro da página do serviço te ajudam.

Após o envio do formulário abaixo, entraremos em contato através do e-mail fornecido. Certifique-se de que o digitou corretamente, do contrário não conseguiremos prosseguir com o atendimento.

### Preencha o formulário

Nome \*

Maria Joana

E-mail \*

maria.joana@email.com

Mensagem \*

Escreva sua mensagem



0 / 180

Enviar arquivo

Selecione Arquivo

Nenhum arquivo selecionado ainda

Enviar

Edit form



# Informações gerais

---

PARA A PERCEPÇÃO DA CRIAÇÃO DE VALOR COM A UTILIZAÇÃO DO CATÁLOGO NO CONTEXTO INSTITUCIONAL, ALGUMAS DICAS SÃO IMPORTANTES:

- SEMPRE USE UMA LINGUAGEM ACESSÍVEL/SIMPLES, OBJETIVA E CLARA;
- EVITE TEXTOS LONGOS E APENAS FORNEÇA INFORMAÇÕES REALMENTE ÚTEIS;
- CRIE IMAGENS CHAMATIVAS, PORÉM PADRONIZADAS;
- MANTENHA OS SERVIÇOS ATUALIZADOS;
- MANTENHA CONTATO FREQUENTE COM OS DONOS DOS SERVIÇOS (ÁREA QUE RECEBE A DEMANDA DO ALUNO);
- DIVULGUE OS SERVIÇOS PARA A COMUNIDADE ACADÊMICA, ESTABELECIDO UM CRONOGRAMA;
- MANTENHA/INCENTIVE RESPOSTAS RÁPIDAS AOS ALUNOS SEMPRE QUE POSSÍVEL;
- VALORIZE O FEEDBACK.

# Referências

---

CAJUEIRO, J. L. G.; SICSÚ, A. B.; RIBEIRO, A. R. B. ELEMENTOS PRELIMINARES PARA A CONSTRUÇÃO DE MODELOS: A CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR. REVISTA GESTÃO INDUSTRIAL, V. 5, N. 3, P. 219–234, 2009.

CARDOSO, O. N. P.; MACHADO, R. T. M. GESTÃO DO CONHECIMENTO USANDO DATA MINING: ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, V. 42, N. 3, P. 495–528, MAIO/JUN. 2008.

RIBEIRO, J. N.; OLIVEIRA, F. P. DE; TOLENTINO, R. DE S. DA S.; VALENTIM, M. L. P. ANÁLISE DO NÍVEL DE MATURIDADE EM GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR. REVISTA IBERO-AMERICANA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, [S. L.], V. 16, N. 1, P. 88–107, 2023. DOI: 10.26512/RICI.V16.N1.2023.45127. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://PERIODICOS.UNB.BR/INDEX.PHP/RICI/ARTICLE/VIEW/45127](https://periodicos.unb.br/index.php/rici/article/view/45127). ACESSO EM: 18 JUN. 2024.

GAGNÉ, R. M. COMO SE REALIZA A APRENDIZAGEM. TRAD. THEREZINHA MARIA RAMOS TOVAR. RIO DE JANEIRO: LIVROS TÉCNICOS E CIENTÍFICOS. BRASÍLIA, DF: INL, 1974.

GAGNÉ, R. M. PRINCÍPIOS ESSENCIAIS DA APRENDIZAGEM. TRAD. RUTE VIVIAN ÂNGELO. PORTO ALEGRE, RS: GLOBO, 1980.