

Utilização de Conteúdos

Orientar e apoiar os utilizadores das instâncias SIGARRA da Reitoria e da U.PORTO, promovendo uma utilização correta e eficaz dos diversos módulos/funcionalidades disponíveis.

Situação atual

Em Produção

Características Base

Apoio técnico e orientação na utilização de módulos/funcionalidades e conteúdos disponíveis nas instâncias SIGARRA da Universidade.

Características Opcionais

N/A.

Beneficiários

Utilizadores das instâncias SIGARRA da Reitoria e da U.PORTO, os [Gestores de Informação](#) das instâncias SIGARRA da Universidade.

Suporte Técnico

Dias úteis das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h00.

Os utilizadores registados no SIGARRA da Reitoria devem requerer o serviço de Suporte Técnico no âmbito da utilização dos conteúdos do SIGARRA através do sistema de *Trouble Tickets* disponibilizado na unidade [Universidade Digital](#), selecionando como *Tipo de Problema* a opção "Conteúdos do SIGARRA".

TT - Problemas

Criar Problema

The form consists of four fields:

- Unidade:** A dropdown menu with "DUD - Universidade Digital" selected.
- Tipo de Problema:** A dropdown menu with "Conteúdos do SIGARRA" selected.
- Problema:** A dropdown menu with "Pedido" selected.
- Descrição:** A text area with "SIGARRA:" entered.

Os utilizadores que não possuam um registo válido no SIGARRA da Reitoria podem requerer o serviço de Suporte Técnico no âmbito dos conteúdos do SIGARRA por *e-mail*, enviando um pedido para o endereço gi@reit.up.pt.

Nível de Serviço

Para todos os utilizadores é garantido o registo e/ou encaminhamento do pedido até 24 horas após a sua solicitação.

Prioridade

Alta para os órgãos do governo e para o gestor de informação da instância SIGARRA.

Observações

Os pedidos realizados através de correio eletrónico serão convertidos em *Trouble Ticket* para gestão interna. Neste caso, a a unidade [Gestão de Informação](#) (GI) manterá o utilizador informado, por *e-mail*, sobre o estado do pedido realizado.

A GI não se responsabiliza por atrasos na resposta quando está dependente da colaboração de outros Serviços/Unidades.