

## Criação e Atualização de Conteúdos

Apoiar a atualização de conteúdos existentes ou a criação de novos conteúdos, nas instâncias SIGARRA da Reitoria e da U.PORTO.

### Situação atual

Em Produção

### Características Base

Apoio técnico ao utilizador visando assegurar e organizar a informação no [SIGARRA da Reitoria](#) e no [SIGARRA da U.PORTO](#) de forma integrada, garantindo a sua atualização e promovendo o aumento da quantidade e qualidade dos conteúdos e a acessibilidade, de modo a contribuir ativamente para a maior atratividade e visibilidade nacional e internacional da Universidade. Este trabalho é, sempre que possível, efetuado articuladamente com os respetivos produtores de informação e com o [Serviço de Comunicação e Imagem](#) (CI) da Universidade.

### Características Opcionais

N/A

### Beneficiários

Produtores de Informação das instâncias SIGARRA da Reitoria e da U.PORTO.

O pedido deverá ser efetuado pelo produtor de informação da área existente, por quem supervisiona as áreas ou com o conhecimento deste.

### 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 criação e atualização de 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

Unidade:	<input type="text" value="DUD - Universidade Digital"/>
Tipo de Problema:	<input type="text" value="Conteúdos do SIGARRA"/>
Problema:	<input type="text" value="Pedido"/>
Descrição:	<input type="text" value="SIGARRA:"/>

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](mailto: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 unidade [Gestão de Informação](#) (GI) manterá o utilizador informado, por *e-mail*, sobre o estado do pedido realizado.

Alterações de fundo na organização ou apresentação da informação estão dependentes da aprovação do Gestor de Informação da instância SIGARRA.

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

Toda a informação apresentada, para atualização de conteúdos já existentes ou destinada a novos conteúdos, deve estar bem estruturada, incluir observações claras do que se pretende e ter sido validada pelo produtor responsável ou por quem supervisiona a área.

A informação será sujeita a uma apreciação e, para a informação que se achar relevante, caso não tenha a correspondente versão em inglês, esta será posteriormente solicitada, ficando a disponibilização dos conteúdos no SIGARRA da U.PORTO dependente da receção desta informação.