UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Memorando-Circular nº 1/2025/UFPR/R/SEADIP

Aos Srs. Professores e Coordenadores de Curso, Programas de Pós Graduação e Cursos de Especialização

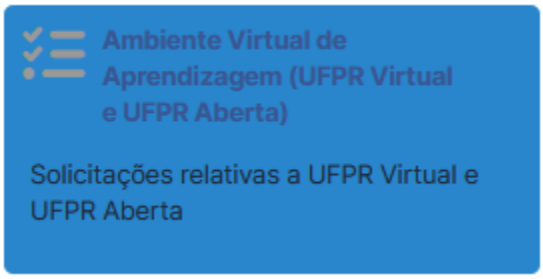
Assunto: **Migração do canal de suporte da UFPR Virtual para o Sistema de Chamados.**

Prezados Coordenadores

De forma a melhorar o atendimento de demandas do Ambiente Virtual de Aprendizagem **UFPR Virtual**, a Superintendência de Educação a Distância e Inovações Pedagógicas (SEaDIP) estará migrando o atendimento para o **Sistema de Chamados da UFPR** em chamados.ufpr.br.

A migração trará como benefícios a possibilidade de integração e encaminhamento das demandas entre a equipe na SEaDIP e as demais equipes na AGTIC, com direcionamento adequado. Além disso, o sistema de chamados centralizado permite melhor gestão das demandas em relação ao atendimento por e-mail além de fornecer meio de resposta e notificação, o que não existe nos chamados atualmente implementados no Moodle.

Os chamados estarão disponíveis a partir do formulário "**Ambiente Virtual de Aprendizagem (UFPR Virtual e UFPR Aberta)**", conforme imagem abaixo:



Problemas de acesso poderão ser relatados a partir do formulário "**Problemas de Acesso (Sites, Sistemas)**", conforme imagem abaixo:

Problemas de Acesso (Sites, Sistemas)

Orientações e pedidos de acessos em geral.

Sendo que casos de **alunos externos deverão ser direcionados pela coordenação** de curso/programa, para atendimento de nossa equipe

O processo de descontinuidade dos serviços da sala de suporte técnico se dará conforme segue:

- 24/04/2025 - Comunicação à comunidade, na forma deste memorando circular
- 28/04/2025 - Interrupção do aceite de chamados por meio da sala de Suporte Técnico
- 30/04/2025 - Prazo final de atendimento dos chamados abertos na sala de suporte técnico
- 05/05/2025 - Prazo previsto para as alterações no layout da UFPR Virtual, com a alteração dos links

Portanto, a partir de **28/04/2025** apenas serão aceitos chamados abertos por meio do sistema de chamados da UFPR.

Solicitamos ampla divulgação desta mudança entre os usuários das unidades acadêmicas e administrativas, bem como o encaminhamento de dúvidas diretamente à SEaDIP, preferencialmente por meio do sistema de chamados, conforme apresentado neste memorando-circular.

Contamos com a colaboração de todos para a transição adequada e eficaz para o novo modelo de atendimento, que busca maior agilidade, rastreabilidade e organização das demandas recebidas.

Atenciosamente,

---

sei! assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **GLAUCO GOMES DE MENEZES**, **SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACAO A DISTANCIA E INOVACOES PEDAGOGICAS - SEADIP**, em 24/04/2025, às 11:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida aqui informando o código verificador **7712957** e o código CRC **A6093900**.