

PLANO DE CURSO/WORSHOP DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA – SCI/UNB

Participantes: Alex Anderson Dantas Fidelis, Lenilton Pereira de Holanda, Leonardo Zarattini Martins e Marley de Lima Matos

I. OBJETIVO GERAL

Capacitar os usuários da UnB (corpo acadêmico e técnico-administrativo e demais colaboradores usuários do sistema) a operar de forma eficiente o Sistema de Comunicação Integrada (SCI), apresentando a ferramenta, suas funcionalidades e orientando quanto ao suporte da solução.

I. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Passar o histórico do sistema de telefonia da UnB e mostrar as vantagens econômicas e tecnológicas trazidas para a Universidade;
2. Mostrar a redução de custos contratuais e de infraestrutura de rede em todos os *campi*;
3. Convencer o usuário de que o SCI é fundamental para a implementação e manutenção do Plano de Gestão e Desempenho – PGD, desmistificando ideias errôneas a respeito do aplicativo
4. Tornar o usuário capaz de fazer por conta própria a instalação do Webex em seu celular ou computador pessoal, bem como treiná-lo para que possa utilizar todas as funções e comandos disponíveis no Webex..
5. Familiarizar o usuário com o painel de controle do Webex, para que possa, assim, regular som e toque do aplicativo; encontrar contatos, passar mensagens de texto, voz ou arquivos de diversos formatos; mudar status de disponibilidade, configurar períodos programados de ausência; puxar, mutar, transferir e colocar ligações em espera; criar chamadas em grupo, criar grupos de trabalho.
6. Orientar o usuário na abertura de chamados do SCI na ferramenta Citsmart.
7. Apresentar os manuais e material didático disponíveis sobre o SCI.

I. EMENTA

1. Introdução e contextualização
 - a. Mudança do sistema de telefonia
 - b. Evolução tecnológica e facilidades para os usuários
 - c. Custos (economia em relação ao Contrato anterior)
 - d. Necessidade de ramais virtuais para o PGD
2. Uso do Webex
 - a. Interface da ferramenta
 - b. Funcionalidades: realizar, puxar e transferir ligações, URA
 - c. Encontrar outros usuários
 - d. Instalação do Webex no aparelho celular (iOS e Android)
3. Abertura de chamados
 - a. Criação de usuários no webex
 - b. Grupos de captura e de busca
 - c. Categoria de Ramal
 - d. Manutenção (ramal virtual e físico)
4. Manuais e dúvidas
 - a. Apresentar o site do SCI e os manuais
 - b. Contato com a equipe do SCI
5. Encerramento e abertura para dúvidas

II. PÚBLICO ALVO: SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM TRABALHO REMOTO, SEMIPRESENCIAL E PRESENCIAL E DOCENTES QUE FAZEM USO DE RAMAIS TELEFÔNICOS DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

III. CRONOGRAMA

- a) Carga horária: 3 horas (para cada turma)
- b) Definir e inserir aqui a data e o período de realização do workshop

<u>Atividade ou conteúdo</u>	<u>Data / aula</u>
1. Introdução e Contextualização: Apresentação do histórico de telefonia da UnB e mudança no sistema; 2. Instalação, interface e funcionalidades do Webex; 3. Suporte da ferramenta: Abertura de chamados; 4. Manuais do SCI; 5. Abertura para dúvidas dos participantes.	Turma 01: 29/11; Turma 02: 03/12.

I. MÉTODOS DE ENSINO

ESTRATÉGIAS EDUCACIONAIS

Utilizar a plataforma Microsoft Teams para passar, por meio de exposição do conteúdo em sala de aula remota aulas, instruções e conhecimentos a respeito do SCI.

MATERIAIS DIDÁTICOS

Manuais de instruções do fabricante e criados pela própria equipe responsável pela gerência do SCI na UnB.

SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Lista de frequência (mínimo de e participação em aula. instruções do fabricante e criados pela própria equipe responsável pela gerência do SCI na UnB.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS (SE FOR O CASO)

MANUAL DE INSTRUÇÕES DO SCI.