



a
EDUCAÇÃO



SC

artmed⁺

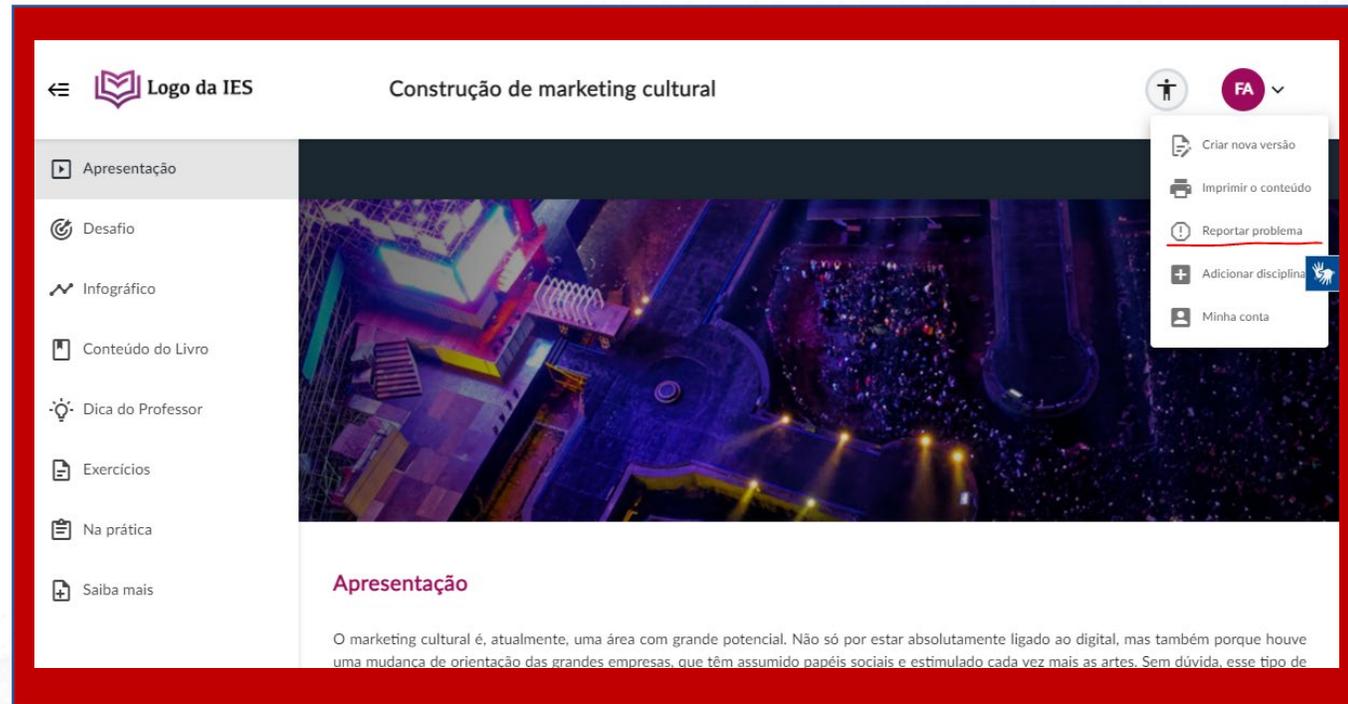
sagah⁺

grupo a⁺

O **Suporte de Conteúdo** é o núcleo dentro da Edtech, responsável por **analisar, ajustar ou atualizar conteúdos pontuais** dentro das Unidade de Aprendizagem (UA) Sagah. As solicitações são realizadas diretamente pela Instituição de Ensino Superior (IES) que utiliza essas unidades durante o período letivo.

Como faço uma solicitação de ajuste ou atualização destes conteúdos?

Para qualquer **erro ou atualização** de conteúdo que é identificado pelo professor ou responsável pela abertura dos chamados, **deve-se acessar a unidade de aprendizagem específica** (onde esta ocorrendo o problema) e clicar em **Reportar Problema**.



The screenshot displays a course page titled "Construção de marketing cultural" on the "Logo da IES" platform. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Apresentação (selected), Desafio, Infográfico, Conteúdo do Livro, Dica do Professor, Exercícios, Na prática, and Saiba mais. The main content area shows a presentation slide with a night cityscape image. Below the image, the title "Apresentação" is followed by a paragraph of text. In the top right corner, a user profile menu is open, showing options: "Criar nova versão", "Imprimir o conteúdo", "Reportar problema" (highlighted with a red underline), "Adicionar disciplina", and "Minha conta".

Qual a diferença entre os times de suporte e melhoria?

Suporte de Sistemas

- Equipes focadas no atendimento aos produtos do +A Educação
- Times separados em diferentes níveis;
- Atendimento às dúvidas sobre funcionalidades do sistema e ambientes da IES;
- Encaminhamento de melhorias do sistema;
- Opera com a documentação e com o código.
- Recebe tickets da área de sistemas da IES.

Suporte ao conteúdo

- Equipe focada em ajustes pontuais nos itens da Unidade de Aprendizagem (UA);
- Solução rápida e direta com a IES;
- Ajustes de bugs dentro da UA;
- Ajustes de conteúdo defasado, antigos ou ortográficos
- Erros que impeçam o aluno de navegar na UA
- O ticket pode ser aberto por professores ou núcleo EAD da instituição.

Melhoria Continua

- Responsável pela constante atualização das Unidades de Aprendizagem (UA),
- trabalha de forma pró ativa nas atualizações de conteúdo, em disciplinas completas ou em uma só unidade
- Aprofundamento teórico,
- Atualização curricular, Adequação à Metodologia SAGAH.

Reportando um problema

Funcionalidade

Entendemos como problemas de funcionalidade quando algum item na unidade apresenta erro em sua execução, como, por exemplo: Links quebrados, imagens com código de erro, etc.

Conteúdo

Entendemos como problemas de conteúdo quando existe um erro conceitual, ambíguo, erros ortográficos, conteúdos desatualizados, sem aprofundamento de conceito, etc.

Passo a Passo

- Informe se o problema se trata de conteúdo ou funcionalidade;
- Em “selecionar” informe o item que deseja ajustar;
- Descreva o problema detalhadamente;
- Insira prints;
- Inclua seu telefone de contato



Reportar um Problema:

O motivo do seu contato é sobre alguma situação no Conteúdo ou alguma ocorrência de funcionalidade da UA?

Conteúdo Funcionalidade

Fale um pouco sobre o problema que deseja reportar.

Anexe um arquivo Nenhum arquivo selecionado

Faça upload de arquivos com no máximo 10Mb

Respostas por e-mail

Depois de fazer a abertura do chamado, **você será notificado** a cada atualização que ocorre na correção **através do e-mail cadastrado**. Você também pode responder por ele, evitando ter o retrabalho de procurar o ticket dentro da sua central de solicitações.

 Você não está respondendo à última mensagem desta conversa. Clique aqui para abri-la.

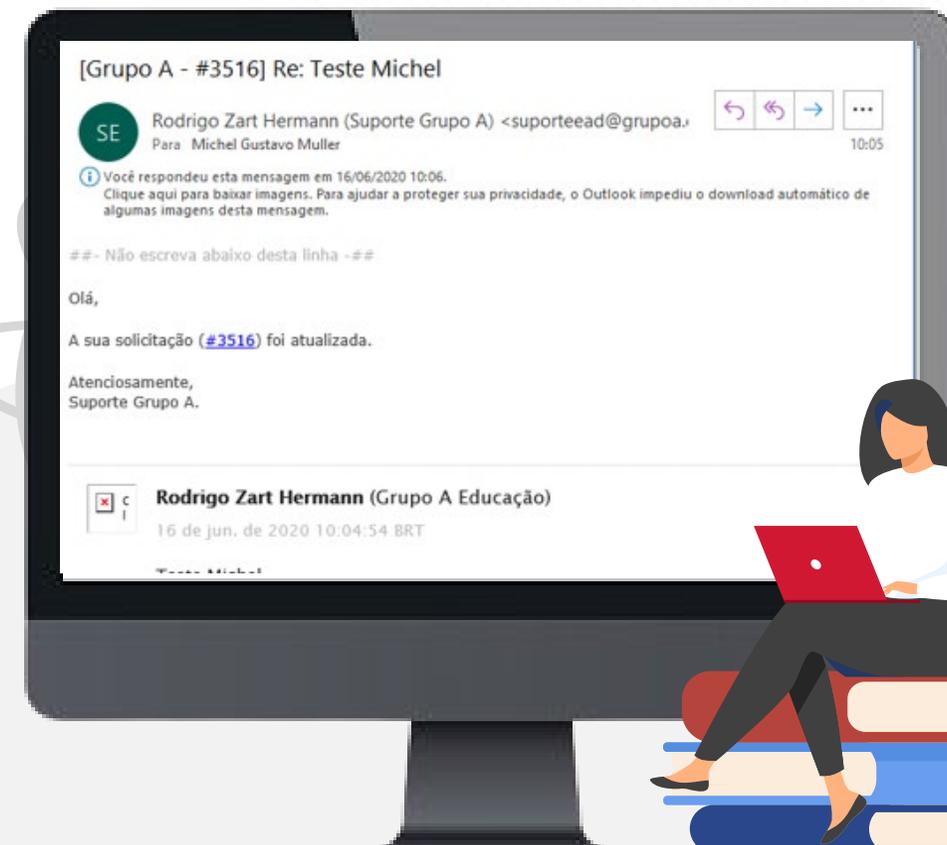
 Enviar

Para Suporte EAD

Cc

Assunto RES: [Grupo A - #3516] Re: Teste Michel

Escrever a mensagem AQUI!!





B

BAIXA COMPLEXIDADE

Erros de funcionalidade, textuais que não necessitem de apoio de terceiros, nestes casos o próprio atendente consegue solucionar rapidamente o problema.

Ajuste dentro de 2 a 3 dias.

M

MÉDIA COMPLEXIDADE

São ajustes pontuais em vídeos, imagens ou correções em capítulos, estes dependem de um apoio do setor editorial e designer gráfico ou do especialista da área.

Ajuste dentro de 5 a 10 dias.

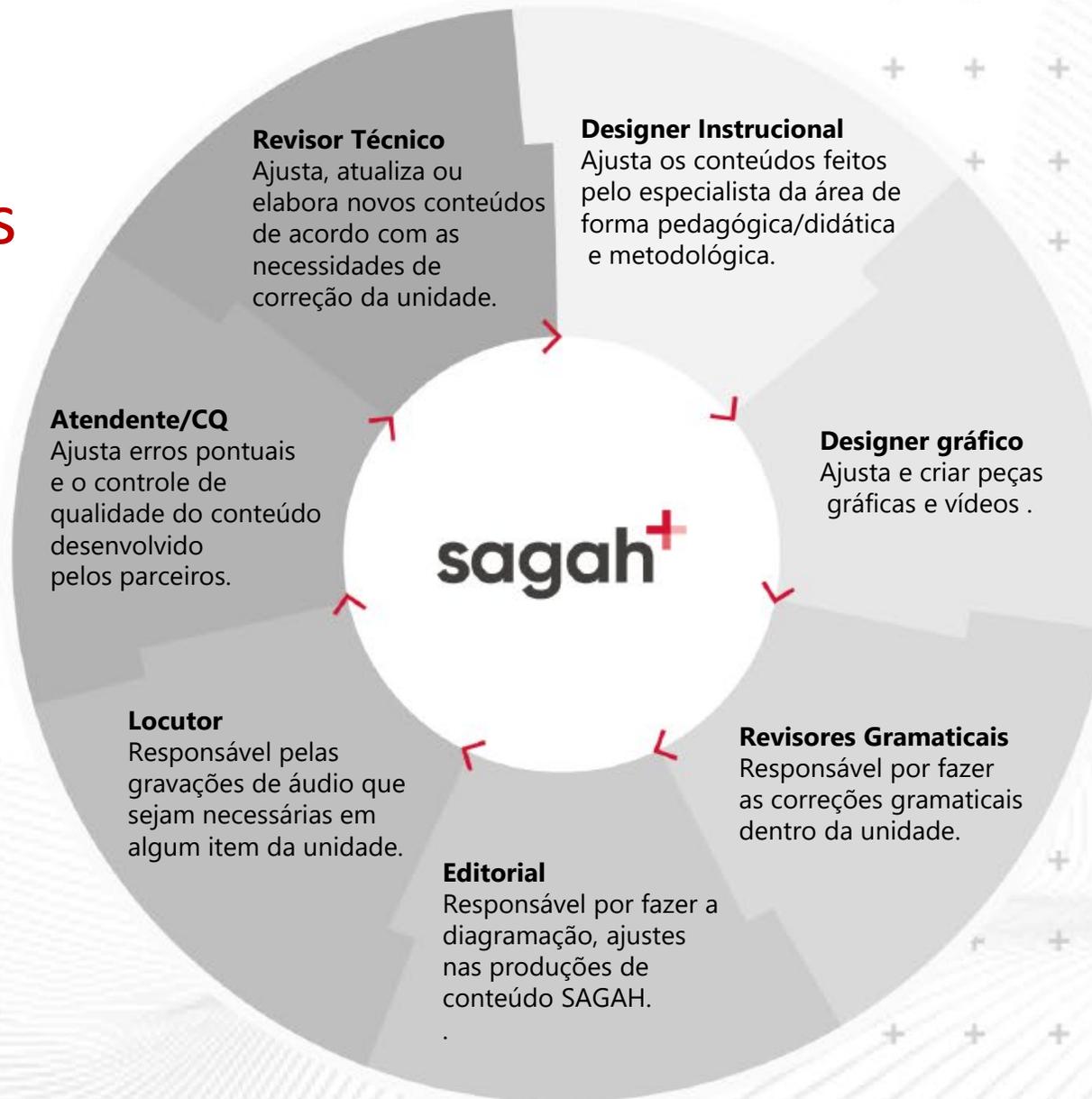
A

ALTA COMPLEXIDADE

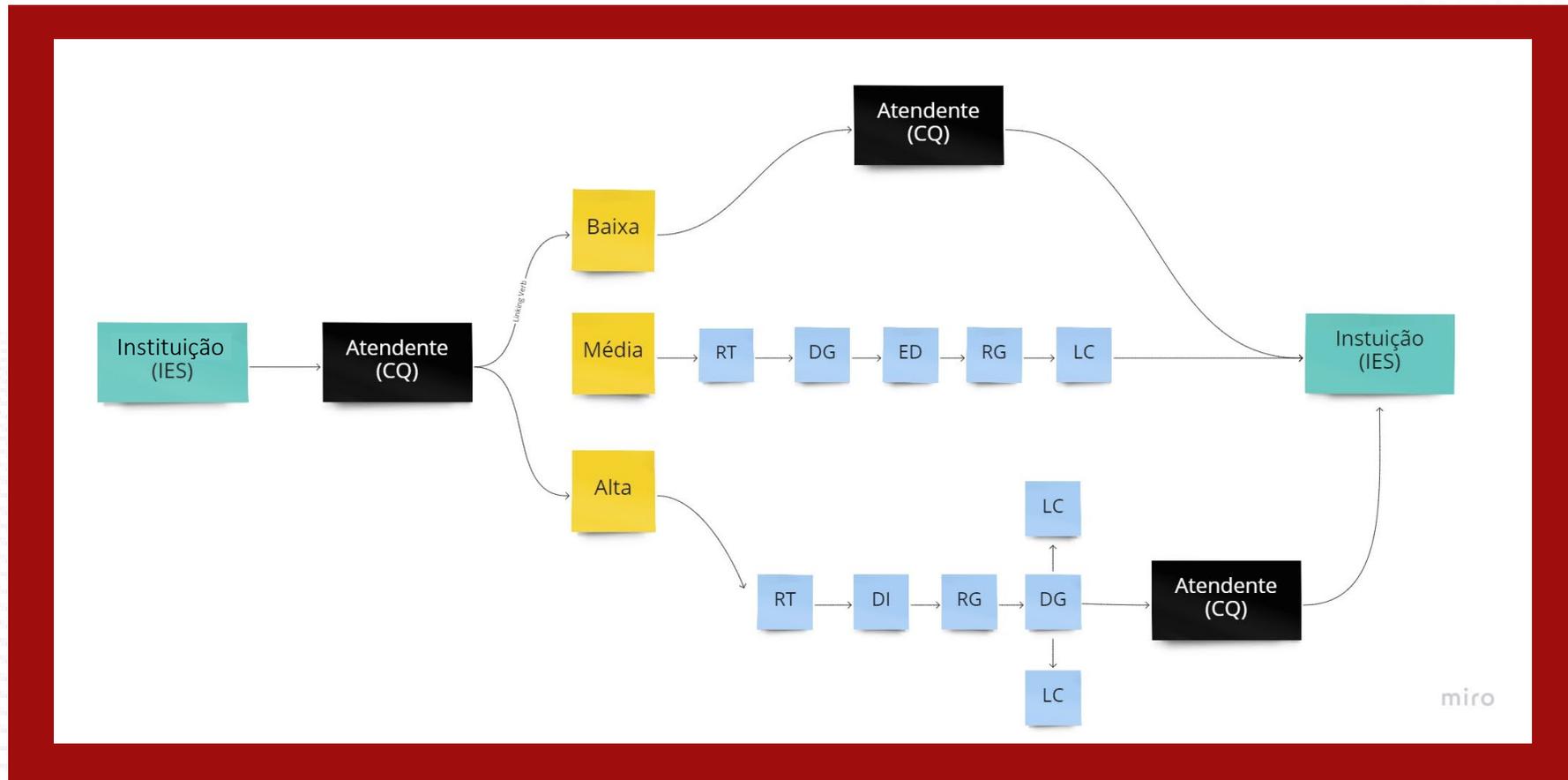
São ajustes de conteúdo, no qual é necessário uma atualização mais profunda, onde é consultado o especialista da área. Após o retorno do mesmo, também passará por outros profissionais

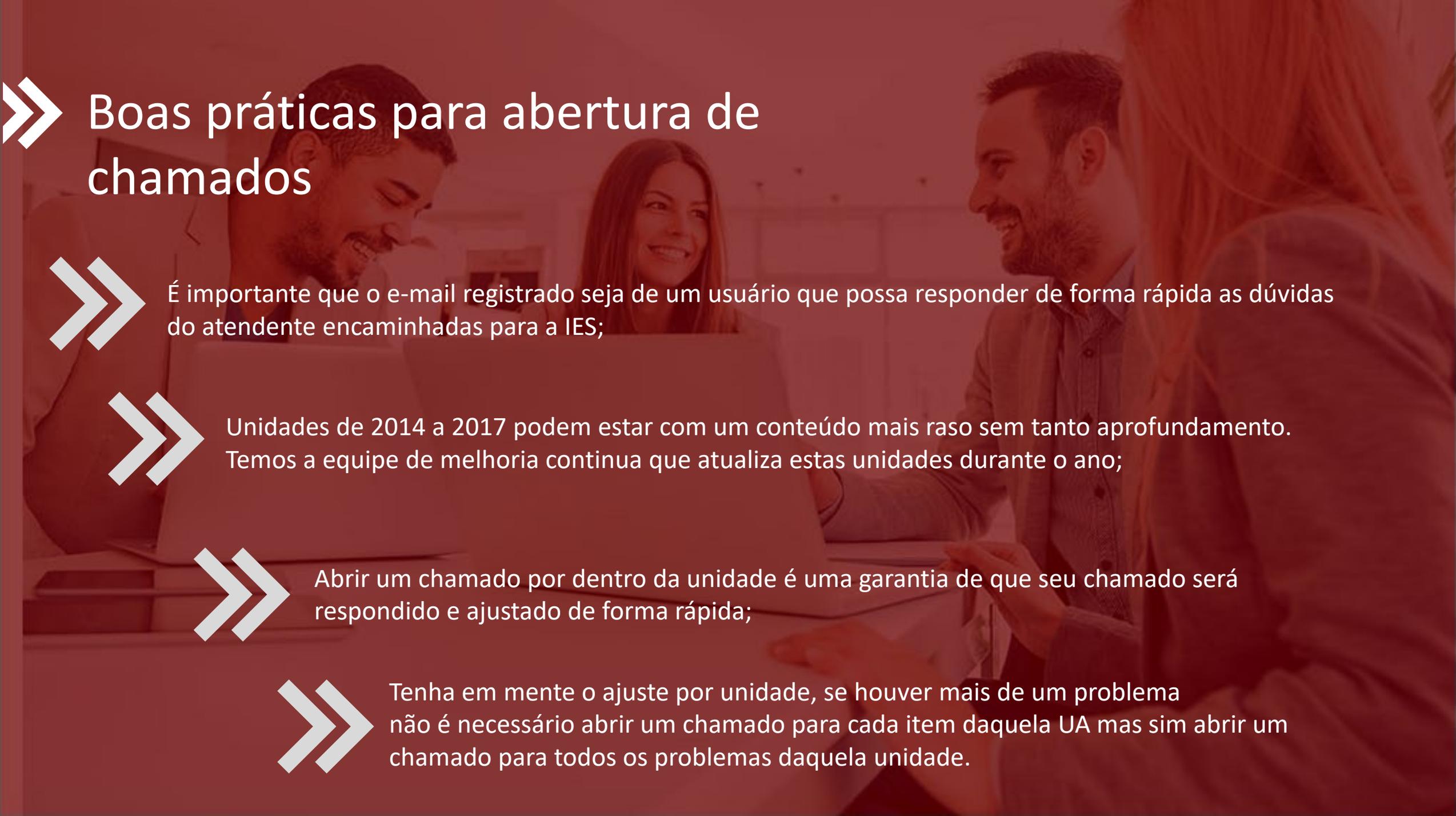
Ajustes de até 15 dias.

Equipe e Colaboradores



Fluxograma de trabalho





Boas práticas para abertura de chamados

É importante que o e-mail registrado seja de um usuário que possa responder de forma rápida as dúvidas do atendente encaminhadas para a IES;

Unidades de 2014 a 2017 podem estar com um conteúdo mais raso sem tanto aprofundamento. Temos a equipe de melhoria contínua que atualiza estas unidades durante o ano;

Abrir um chamado por dentro da unidade é uma garantia de que seu chamado será respondido e ajustado de forma rápida;

Tenha em mente o ajuste por unidade, se houver mais de um problema não é necessário abrir um chamado para cada item daquela UA mas sim abrir um chamado para todos os problemas daquela unidade.

muito obrigado!

E-mail: suportecliente@plataformaa.com.br

Telefone: 51 - 3073-3922

grupoa.com.br/centralcliente

