CCEAD PUC RIO

asas EAD

ano 07 | nº 09 | maio de 2017
www.asasead.net

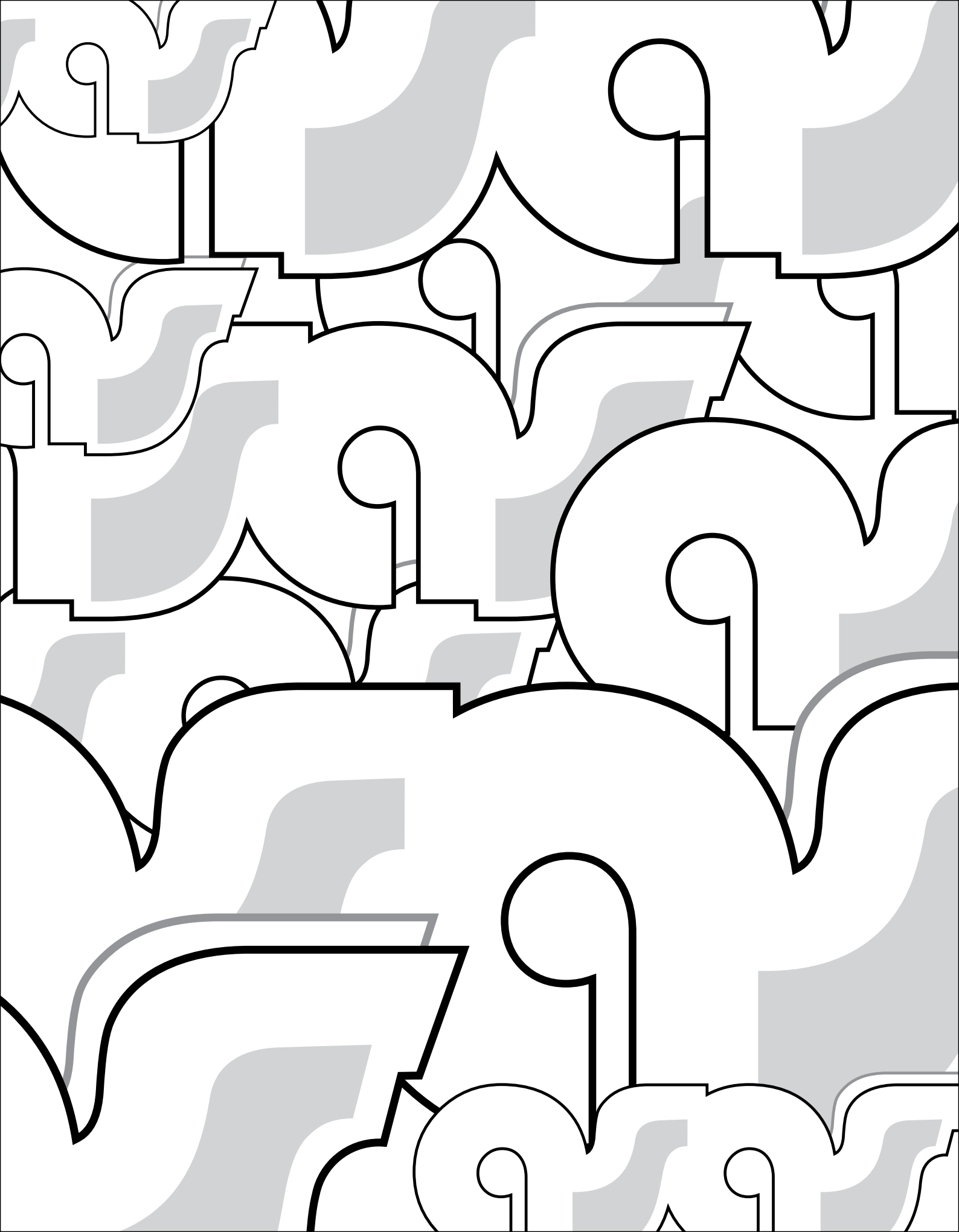
UMA EMPREITADA GRANDIOSA

Curso de Introdução à Filosofia a distância é reformulado e novidades incluem objetos educacionais diversificados e práticas inovadoras

NIVELAMENTO DE LÍNGUAS: TESTES AGORA SÃO ON-LINE

OFICINA VIRTUAL PREPARATÓRIA PARA EXAME DA OAB

COPACABANA: PROJETO REÚNE UNIVERSIDADES DA AMÉRICA DO SUL E EUROPA



ano 07 | nº 09 | maio de 2017
www.asasead.net

Copacabana: projeto intercontinental 4
Nivelamento on-line em línguas 7
Ambiente de aprendizagem e CTC 11
Filosofia em novo formato 14
Oficina virtual para exame da OAB 18
Coluna: Gianna Roque 23
CCEAD e a biblioteca ITIL 25

2017 começou com uma grande novidade na CCEAD: o curso de Introdução à Filosofia a distância, primeira disciplina totalmente a distância oferecida para os alunos de graduação da PUC-Rio, foi reformulada e as aulas introdutórias estão de "cara nova". Os professores do Departamento de Filosofia que participaram deste trabalho contaram para a equipe da Revista Asas quais foram as principais alterações e o que os alunos irão encontrar nas novas aulas.

No Departamento de Letras também há novidades. O teste de nivelamento de línguas agora é on-line e este novo formato de avaliação traz uma série de vantagens para professores e alunos. Preparamos uma matéria para apresentar estas vantagens e também para mostrar como foi o processo de mudança, a elaboração das questões e a participação dos alunos nos primeiros testes realizados no final do ano passado.

Preparamos, também, uma matéria sobre o sistema de atendimento da CCEAD, que foi criado a partir da biblioteca ITIL, conhecido modelo organizado pelo governo do Reino Unido e que reúne um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. A implementação de serviços oferecidos a professores e alunos da PUC-Rio com base no modelo britânico mostra como as novas tecnologias são importantes na área da educação.

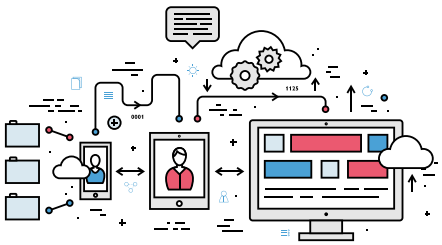
Nesta edição, mostraremos como o Serviço de Orientação ao Universitário do Ciclo Básico utilizou o ambiente de aprendizagem on-line para traçar um perfil dos seus alunos e como isso ajudou no desenvolvimento de aulas de Cálculo e de Química Geral. Falaremos também sobre o Projeto Copacabana, uma proposta ambiciosa de unir professores e pesquisadores de universidades da América do Sul e da Europa com o objetivo de promover ideias relacionadas às tecnologias da informação voltadas para a educação.

Por fim, nesta edição, entrevistamos a professora do Departamento de Direito, Virgínia Totti Guimarães, que falou sobre o simulado da prova da OAB, organizado pelos professores da universidade para os alunos formandos, e a oficina virtual realizada no ambiente de aprendizagem on-line, que funciona como uma ajuda adicional aos alunos que precisam realizar o exame da Ordem dos Advogados do Brasil.

Boa leitura!
Gilda Helena Bernardino de Campos

7 Do presencial para o virtual. Os testes de nivelamento do Departamento de Letras agora são realizados on-line.

11 Relatórios feitos através do ambiente de aprendizagem on-line ajudam a traçar perfil de alunos do Centro Técnico Científico.



25 CCEAD oferece a professores e alunos da universidade um sistema de atendimento desenvolvido a partir da biblioteca ITIL.

REVISTA ASAS

coordenação central de ead
GILDA HELENA B. DE CAMPOS

editor
CLAUDIO PERPETUO

redação
CAMILA WELIKSON

projeto gráfico e diagramação
ROMULO FREITAS

revisão
ALESSANDRA ARCHER

COPACABANA

PROJETO UNE UNIVERSID
DE DIVERSOS PAÍSES NA
AMÉRICA DO SUL E NA EU

Se alguém perguntar o que é ou onde fica Copacabana, a grande maioria das pessoas responderá que é um bairro do Rio de Janeiro, também chamado de *Princesinha do Mar*, onde está localizada uma das praias mais famosas do mundo. No entanto, Copacabana também é o nome da principal cidade do entorno do Lago Titicaca, na Bolívia e é, ainda, o nome de uma cidade localizada na região metropolitana de Medellín, na Colômbia.

Desde o final do ano passado, a palavra Copacabana ganhou um novo significado: para muitos professores e pesquisadores, é o título de um projeto ambicioso de cooperação entre universidades do Brasil, Alemanha, Itália, Reino Unido, Grécia, Peru e Equador, todas de alta relevância no cenário acadêmico e científico mundial.

O nome foi escolhido porque, inicialmente, a proposta era a de trabalhar apenas com alguns países da América do Sul. Como a palavra Copacabana é de origem quéchua, língua falada por grupos de povos sul-americanos, a alcunha era bastante simbólica, mas o projeto cresceu e atualmente envolve 16 universidades americanas e europeias, além de 20 parceiros associados. Até a Universidade Nacional Maior de São Marcos, a mais antiga do continente americano, datada de 12 de maio 1551, faz parte do consórcio.

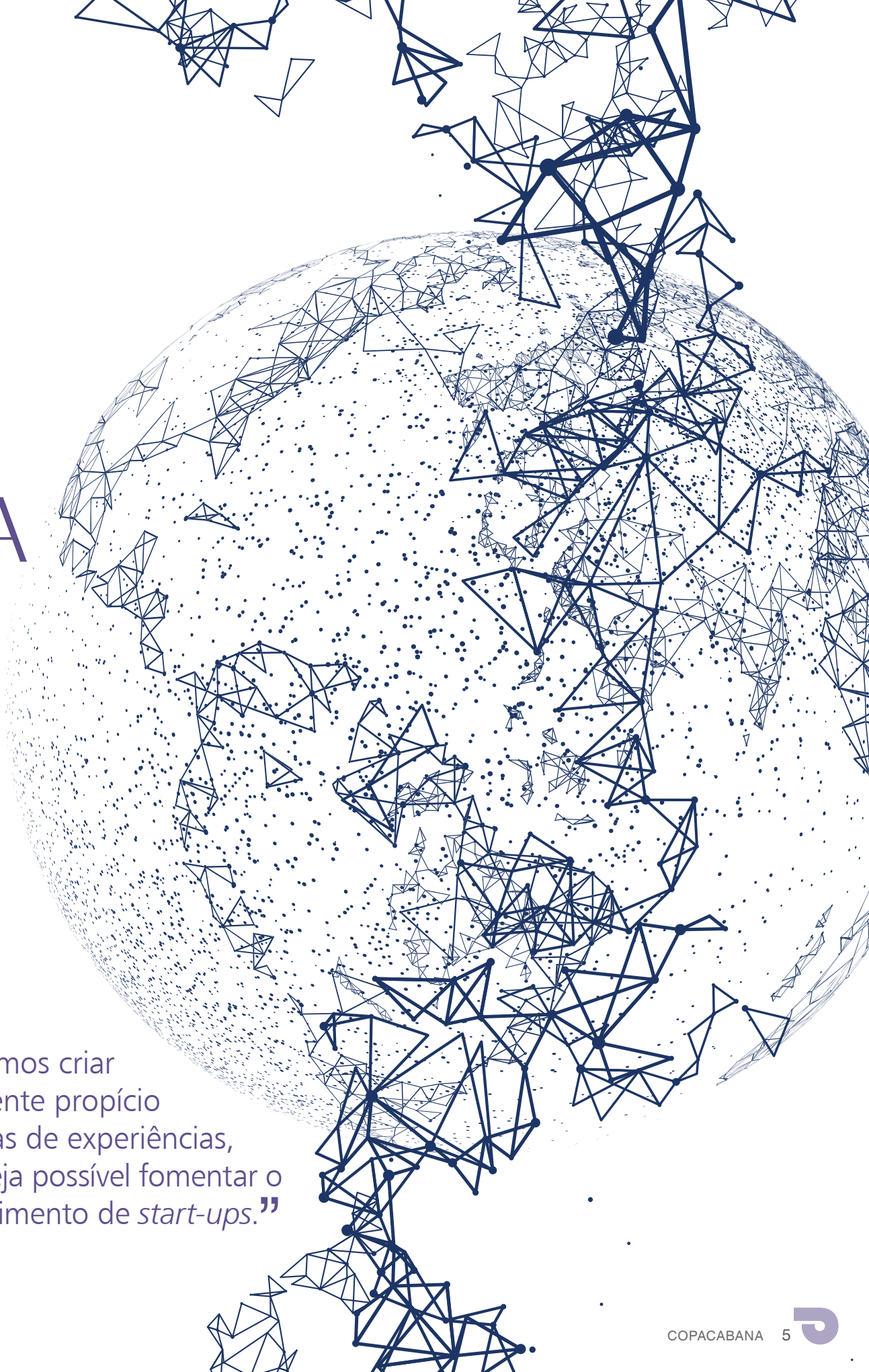
O objetivo principal é a cooperação entre professores e pesquisadores das universidades envolvidas com o intuito de possibilitar inovação e fomentar a troca de boas práticas na Educação Superior.

O projeto, se aprovado, será coordenado pela PUC-Rio e contará com o apoio da Universidade Leibniz Universität Hannover através do centro de pesquisa L3S. A metodologia de trabalho será realizada em pares, isto é, universidades da América Latina e Europa irão liderar, em pares, tarefas específicas para reforçar as relações internacionais e troca de experiências. Por exemplo, espera-se que os parceiros da Universidade Federal de Manaus, Brasil, e o Politécnico de Milano, Itália, organizem em conjunto workshops para fomentar parcerias entre universidades e empresas.

"Pretendemos investir na formação de professores, provendo materiais que possam ser utilizados e adaptados para a realidade de cada região. Iremos introduzir seminários on-line e módulos em conjunto (diversas universidades) para capacitação de professores. Também

ADES

UROPA



“Esperamos criar um ambiente propício para trocas de experiências, em que seja possível fomentar o desenvolvimento de *start-ups*.”

temos como objetivo o desenvolvimento de currículos e materiais educacionais através do aperfeiçoamento de conteúdos para capacitação de professores e alunos em tópicos relacionados a Ciência da Web. Espera-se que os cursos possam ser integrados aos currículos da graduação e pós-graduação. Há, ainda, um terceiro propósito que é a criação de uma rede ativa entre universidade e empresas na América Latina e Europa, ou seja, esperamos criar um ambiente propício para trocas de experiências, em que seja possível fomentar o desenvolvimento de *start-ups*", explica Bernardo Pereira Nunes, um dos coordenadores do projeto.

A Aristotle University, localizada em Thessaloniki, na Grécia, está envolvida neste projeto através de um grupo de pesquisas, liderado pela professora Athena Vakali e associado ao Laboratório de Engenharia de Software e Programação de Linguagem do Departamento de Informática. No início deste ano, ela e mais dois professores da universidade grega, estiveram no Rio de Janeiro e visitaram a PUC-Rio.

Athena conta que está ansiosa para o início do projeto. Na opinião da professora, é importante participar deste esforço coletivo em criar sinergias entre América do Sul e Europa: "Na nossa universidade, promovemos muita inovação porque nossos estudantes precisam estar preparados para lutar por um emprego, especialmente com esta crise que atravessamos, então, este é um trabalho que nos interessa e nos atrai. Achamos essencial incentivar os jovens a desenvolverem suas habilidades, em especial na área de programação e empreendedorismo. Temos planos de promover mais o empreendedorismo, associado às tecnologias. Por tudo isso, estamos animados para começar a trabalhar, afinal, o projeto vai possibilitar uma enorme troca de ideias sobre estas questões e isso é bastante instigante".

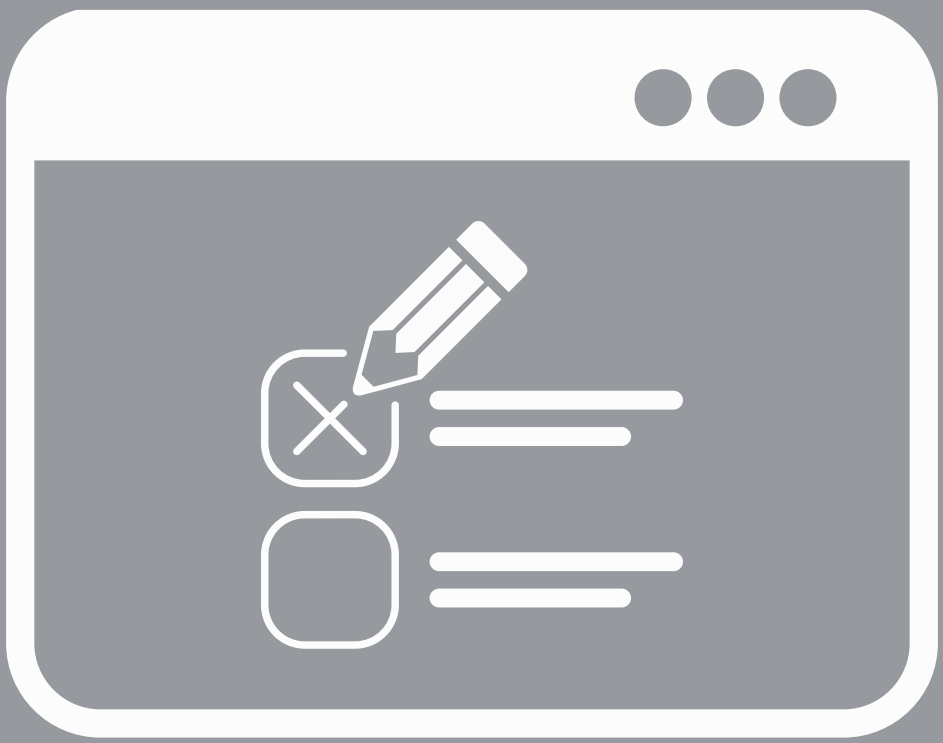
Para Athena, é importante incentivar os jovens a lidar com dados abertos – aqueles disponíveis para que todos usem e publiquem, sem restrições de direitos autorais, patentes ou outros mecanismos de controle – e com o API, *Application Programming Interface* ou, em português, Interface de Programação de Aplicativos, conjunto de padrões de programação que permite a construção de aplicativos e a sua utilização de maneira não tão evidente para os usuários. Estas são ideias que serão debatidas ao longo do projeto Copacabana.

A professora diz, também, que na Aristotle University há pesquisadores na área de informática especializados em estatísticas e mineração de dados (funcionalidade que agrega e organiza dados, encontrando neles padrões, associações, mudanças e anomalias relevantes): "Oferecemos cursos nestes campos e trabalhamos também com redes sociais; temos inclusive, um ambiente de aprendizagem on-line em que são organizados vários seminários. Nossa intenção é oferecer aulas e workshops com foco nos temas que dominamos para os pesquisadores que estão participando do projeto. Queremos também que eles nos visitem na Grécia".

Os trabalhos estão previstos para começar no final de 2017 e todos os professores e pesquisadores envolvidos estão entusiasmados para dar início a este ousado plano de cooperação internacional.

Athena Vakali (centro), ao lado do marido, George, e de Eliza Kougioumtzoglou, todos professores da Aristotle University.

NIVELAMENTO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS



PUC DISPONIBILIZA TESTES ON-LINE

Algumas disciplinas do Departamento de Letras da PUC-Rio atraem a atenção de alunos de outros cursos que, ao escolher as matérias eletivas – aquelas que não fazem parte do currículo obrigatório, mas complementam o aprendizado – buscam

aulas em língua estrangeira. Para efetuar a matrícula nestas disciplinas, com exceção do nível básico, é necessário passar por um teste de nivelamento que avalia o nível de conhecimento do estudante no idioma escolhido.

DO PRESENCIAL PARA O VIRTUAL

Até 2016, este teste era presencial, mas a equipe do Departamento de Letras decidiu inovar e implementar um modo diferente de realizar a tarefa: a distância. A professora Cláudia Freitas, coordenadora de graduação do departamento, explica como isso aconteceu: "Percebi um problema recorrente, principalmente com matérias em inglês, como, por exemplo, literatura britânica ou literatura americana: algumas pessoas interessadas em cursar estas disciplinas, no momento da matrícula, descobriam que era necessário marcar um dia para fazer o teste de nivelamento e como não havia mais tempo, elas eram obrigadas a desistir dos cursos. Acho que algumas disciplinas de língua estrangeira têm pouca procura porque a inscrição nestas matérias depende do teste. Houve, então, o processo de informatização da matrícula e os alunos passaram a visualizar as matérias disponíveis nos seus horários livres. Imaginei que aquela seria uma boa oportunidade para preencher as vagas ociosas de língua estrangeira, mas para isso, seria necessário dinamizar os testes de nivelamento. Como minha pesquisa está relacionada com informatização, estou atenta a novas possibilidades nesta área. Além disso, lembrei da Coordenação Central de Educação a Distância, que sempre teve as portas abertas para parcerias e possui uma excelente infraestrutura. Juntei tudo e sugeri ao departamento oferecer os testes a distância".

VANTAGENS

Quando o diretor do Departamento, o professor Karl Erik Schollhammer, anunciou a mudança, houve um pouco de apreensão por parte de alguns professores. Com o tempo, eles perceberam que o resultado seria benéfico para todos. A primeira vantagem é a correção imediata das questões objetivas. Há, ainda, a possibilidade da criação de um banco de dados destas questões, o que, a médio prazo, irá permitir que a prova seja alterada automaticamente e isso resultará em menos trabalho para os professores.

"Conhecia as provas e sabia que muitas questões eram de múltipla escolha, ou no estilo 'falso ou verdadeiro', ou seja, questões objetivas. Eu sabia, portanto, que era perfeitamente possível aplicá-las em um ambiente on-line", diz a professora Cláudia Freitas.

A segunda vantagem evidente é a possibilidade de o aluno realizar a prova quando e onde quiser. A matrícula é realizada no período de férias e há alunos que programam sua grade enquanto estão viajando. Eles

"Acho que algumas disciplinas de língua estrangeira têm pouca procura porque a inscrição nestas matérias depende do teste. Houve, então, o processo de informatização da matrícula e os alunos passaram a visualizar as matérias disponíveis nos seus horários livres. Imaginei que aquela seria uma boa oportunidade para preencher as vagas ociosas de língua estrangeira, mas para isso, seria necessário dinamizar os testes de nivelamento."

podem, dessa forma, se cadastrar e fazer o teste de qualquer lugar.

Entre novembro e dezembro de 2016, houve o primeiro processo de realização dos testes para os alunos da graduação e da pós-graduação. Em janeiro de 2017, o teste de inglês foi realizado para portadores de diploma. Em março, novos testes de nivelamento on-line aconteceram.

Por enquanto, há um período determinado em que as provas ficam disponíveis on-line, ou seja, os alunos têm um prazo para entrar no ambiente virtual e responder as perguntas. Cláudia Freitas explica o motivo: "Apesar de muitas questões serem objetivas, há algumas discursivas que precisam de correção, então, tivemos que estabelecer um prazo para a realização dos testes, assim temos tempo também para finalizar todo o processo, desde a aplicação da prova até a correção. Uma alternativa seria deixar os testes disponíveis ininterruptamente. A cada dois meses, por exemplo, os professores iriam corrigir e divulgar os resultados. Mas pensaremos nisso em função da demanda. Ainda é cedo para discutir esta possibilidade".

ALUNOS MATREIROS

A entrada no universo virtual fez com que algumas dúvidas surgissem: e se o aluno pedisse a outro para fazer o teste? E se consultasse livros? A professora Cláudia Freitas responde: "De fato, não temos como saber quem faz a prova e este foi um ponto bastante discutido no departamento, mas o interesse em ser honesto é do próprio estudante. *Colar* é pior para ele, afinal, não é um processo seletivo, é apenas um nivelamento. Ser nivelado em uma turma mais adiantada vai significar notas baixas e até uma possível reprovação, ou seja, é melhor que seja honesto. O que era bastante comum nos testes presenciais era justamente o contrário: alunos com nível avançado que erravam as questões para se matricular em turmas de iniciantes e assim, aumentar o CR. O grande problema disso, além da falta de ética, é que a vaga deixa de ser ocupada por alguém que realmente precisa".

> "Como minha pesquisa está relacionada com informatização, estou atenta a novas possibilidades nesta área. Além disso, lembrei da Coordenação Central de Educação a Distância, que sempre teve as portas abertas para parcerias e possui uma excelente infraestrutura. Juntei tudo e sugeri ao departamento oferecer os testes a distância."

Professora Cláudia Freitas, coordenadora de graduação do Departamento de Letras.

Estes alunos são rapidamente identificados pelos professores. Em alguns casos, são jovens que estudaram toda a vida em escolas de ensino bilíngue. Para resolver este problema, antes de fazer os testes on-line, o estudante precisa preencher um questionário com informações sobre sua formação: onde estudou, se já participou de algum curso de línguas, se já estudou fora do país etc. Assim, cria-se uma conscientização naqueles interessados apenas em aumentar a nota do curso.

AS QUESTÕES ON-LINE

Os testes realizados são de inglês, francês, alemão, espanhol e chinês. Há um tempo para a realização e os alunos recebem a informação de que este tempo começa a ser contado no momento em que a página da prova é aberta, ou seja, não existe a possibilidade de interromper a tarefa e voltar mais tarde.

As questões on-line são versões atualizadas daquelas que já existiam. A diferença é que, a distância, não existe a possibilidade do aluno tirar eventuais dúvidas, por isso, a equipe de professores e a equipe da CCEAD fizeram uma revisão minuciosa dos enunciados; houve esta preocupação para não restar dúvidas em nenhuma questão.

A única prova que segue um formato diferente é a de alemão. Beate Höhmann, professora responsável pelo nivelamento neste idioma, explica o motivo: "Diferentemente dos outros testes, aplicamos uma prova de múltipla escolha que é disponibilizada aos alunos no *site* da editora Hueber, cujo material didático nós empregamos na sala de aula". Para a professora de alemão, o primeiro teste correu muito bem. Beate Höhmann esperava se deparar com muitos problemas, mas não foi o que aconteceu. Cada professor tem uma visão diferente de todo o processo e cada um teve uma experiência diferente de acordo com sua matéria.

Leila Mathias Costa, professora de espanhol, achou a experiência positiva: "Apoio totalmente o projeto do nivelamento on-line porque facilitou muito o acesso dos alunos, já que puderam organizar-se com mais autonomia, sem depender de horário e espaço físico, presencial, pré-determinados. Em Espanhol, o número de alunos que realizaram a prova triplicou em relação ao último nivelamento presencial".

Já a professora de inglês, Márcia Lobianco Vicente Amorim, acha que é cedo para fazer qualquer avaliação: "A equipe da cadeira de inglês acredita que ainda é preciso fazer um levantamento dos pontos positivos e negativos desta mudança. Neste primeiro teste a distância, tivemos menos alunos do que nos testes anteriores".

Cláudia Freitas acredita que a divulgação boca a boca que irá acontecer aos poucos será importante, pois vai atrair mais alunos. Inicialmente, a divulgação foi realizada através do PUC Online e vários estudantes não souberam da mudança, mas esta foi uma inovação grande no Departamento de Letras e os resultados serão observados com o tempo: "Acho que fizemos um bom investimento. É claro que precisamos fazer alguns ajustes, mas acho que estamos no caminho certo. Do ponto de vista administrativo, resolvemos muitos pontos: economizamos papel, liberamos os professores que tinham que aplicar os testes presenciais e não precisamos mais reservar salas – o espaço físico na universidade é um problema. Acredito que para os alunos também foi muito bom, então, na minha opinião, o primeiro retorno foi positivo".

"Resolvemos muitos pontos: economizamos papel, liberamos os professores que tinham que aplicar os testes presenciais e não precisamos mais reservar salas. Acredito que para os alunos também foi muito bom, então, na minha opinião, o primeiro retorno foi positivo."

AMBIENTE DE APRENDIZAGEM ON-LINE AJUDA A TRAÇAR PERFIL DOS ALUNOS

O Centro Técnico Científico da PUC-Rio (CTC/PUC-Rio) reúne cerca de cinco mil estudantes dos cursos de Engenharia, Informática, Química, Matemática e Física. Em 2002, foi criado o SOU-CTC, o Serviço de Orientação ao Universitário do Ciclo Básico que foca na avaliação e orientação para um melhor desempenho acadêmico e escolha profissional, além de orientação na metodologia e planejamento de estudo.

No ano passado, o SOU-CTC implementou um sistema de avaliação através do ambiente de aprendizagem on-line que gera relatórios capazes de traçar um perfil dos alunos.

Leila Vilela, coordenadora do Serviço de Orientação, explica como são feitos estes relatórios e quais seus objetivos: "Já há algum tempo, fazemos avaliações dos alunos

“Descobrimos que o ambiente de aprendizagem on-line possui ferramentas interessantes e uma delas disponibiliza relatórios robustos com informações importantes que são gerados a partir de testes que os estudantes realizam. A novidade, portanto, não são os questionários, mas os relatórios. Com eles, é possível fazer um acompanhamento de cada aluno e estabelecer o seu perfil.”

Leila Vilela (à direita), coordenadora do Serviço de Orientação ao Universitário do Ciclo Básico, em companhia da funcionária Dayana Ximenes (centro) e da professora Renata Rosa.

e percebemos a necessidade de utilizar estas avaliações para obter o maior número possível de informações sobre eles e, também, sobre os nossos cursos. Decidimos, então, utilizar a educação a distância para isso. Descobrimos que o ambiente de aprendizagem on-line possui ferramentas interessantes e uma delas disponibiliza relatórios robustos com informações importantes que são gerados a partir de testes que os estudantes realizam. A novidade, portanto, não são os questionários, mas os relatórios. Com eles, é possível fazer um acompanhamento de cada aluno e estabelecer o seu perfil. Sabemos como os alunos ingressam na universidade, quais são as suas dificuldades e, assim, podemos definir nossos objetivos e modelos de aprendizagem. É possível, também, obter resultados a partir das questões elaboradas; por exemplo, podemos comparar o desempenho entre turmas. Enfim, conseguimos fazer análises de diferentes facetas, a partir de vários pontos de vista”.

Já existia um trabalho de apoio e acompanhamento dos alunos, mas os testes realizados a distância permitiram mais agilidade, melhores resultados, a reunião de um

número maior de informações com menos trabalho manual e mais precisão.

Os testes que deram origem aos primeiros relatórios foram feitos com alunos dos cursos de Química e Matemática. Renata Rosa, professora de "Cálculo A" explica como foi o processo: "Aplicamos o teste para os calouros logo no início do semestre, mas cobramos o conteúdo que é visto por eles ainda na escola. Claro que o conhecimento prévio é bem variado, então, com o resultado, somos capazes de identificar as dificuldades e sabemos o que precisa ser revisto".

O primeiro teste que foi realizado no ambiente de aprendizagem on-line não era obrigatório, mas valia ponto extra na nota. Com isso, foi possível atrair um número grande de alunos. Havia um tempo determinado para responder as questões, metade de uma aula, e a prova foi realizada em sala, a única forma de garantir que o próprio aluno respondesse às perguntas e sem nenhum tipo de "cola".

A professora Renata ficou satisfeita com o resultado: "Como a prova foi feita em sala de aula, pude ter um retorno imediato da reação dos alunos. Como valia uma nota extra, eles ficaram bastante animados; além disso, também houve uma euforia porque o teste era de questões rápidas e as perguntas eram diferentes para cada aluno já que eram sorteadas a partir do banco de dados. Tudo isso os deixou alertas. Houve um dinamismo maior, todos terminaram o questionário acelerados, o que não costuma acontecer em uma prova tradicional, mais demorada e mais exaustiva. No fim, houve pedidos de mais testes assim. Percebemos que é importante para eles ter avaliações de diferentes tipos, com ou sem computador, presencial e a distância, com questões objetivas ou discursivas. Quanto mais variado, melhor".

Para o primeiro semestre de 2017, a professora Renata planeja realizar três provas no ambiente de aprendizagem on-line, todas valendo nota. Além disso, ela espera oferecer aos alunos a possibilidade de realizar um simulado em casa para que eles possam treinar.

Dayana Ximenes trabalha no Decanato do Centro Técnico Científico e dá suporte aos professores. Ela acompanhou o trabalho realizado com a turma de "Química Geral" e conta como foi: "Temos uma tutoria de Química para os alunos com mais dificuldade. Os testes e os relatórios permitiram que focássemos esta atividade para atendê-los da melhor maneira possível. Além disso, pudemos, com os resultados das provas, convidar os alunos com menor desempenho para participar desta tutoria. Apesar de não ser obrigatória, temos cerca de 50 alunos envolvidos".

A implementação dos testes a distância exigiu a criação de um banco de dados com várias questões e professores foram contratados para isso. "Eles usaram o material de apoio que já existia, mas tiveram que elaborar as questões para o ambiente de aprendizagem on-line. Foram criadas 300 questões de múltipla escolha. É importante desenvolver questões de acordo com aquilo que se pretende obter nos relatórios", diz Leila Vilela.

O SOU-CTC espera aplicar os questionários em várias turmas, não apenas de calouros, assim, os relatórios serão ainda mais ricos. O Serviço de Orientação planeja, ainda, elaborar um questionário inteligente, em que a resposta do aluno o encaminhe para uma segunda questão específica ou até mesmo para um vídeo ou um texto de acordo com seu nível de conhecimento, ou seja, o teste é adaptado para quem o realiza.

Há um esforço grande em realizar mais testes e explorar mais os relatórios. Uma das ideias é poder dar um feedback para os alunos. "Já sabemos, por exemplo, que algumas questões que considerávamos fáceis, os alunos acham mais difíceis e vice-versa. É importante termos este tipo de informação. Aos poucos, esperamos acertar a trilha. Sabemos que é trabalhoso, mas queremos melhorar a cada semestre", afirma Leila Vilela.

"É importante termos este tipo de informação. Aos poucos, esperamos acertar a trilha. Sabemos que é trabalhoso, mas queremos melhorar a cada semestre."

CURSO DE INTRODUÇÃO À FILOSOFIA A DISTÂNCIA GANHA NOVO FORMATO

Ele surgiu há nove anos e fez um enorme sucesso entre os alunos da PUC-Rio, mas, devido à idade, tornou-se um pouco antiquado. Para ficar com "cara de moço" novamente, foi parcialmente reformulado e ganhou novo formato. Estamos falando de "Introdução à Filosofia a distância", a primeira disciplina totalmente a distância da PUC-Rio, oferecida desde 2009 a todos os alunos de graduação da universidade.

Como a legislação brasileira permite que até 20% da carga horária total de um curso presencial seja oferecida na modalidade a distância, esta disciplina é uma opção para os que não desejam ou não podem frequentar as aulas na modalidade presencial.

"Há novidades visuais, muitas imagens, soluções gráficas diversificadas e objetos educacionais diferentes, como áudio e vídeo; tudo isso sem abrir mão do texto, com conteúdo que não é trivial, mas não pretende ser complexo demais ou pouco claro."

A matéria é de quatro créditos, com carga horária de 60 horas, obrigatória a todos os alunos da universidade, independentemente do curso ao qual esteja matriculado.

Há dois momentos presenciais: a aula inaugural e a prova final. A aula inaugural é realizada no início do semestre para todos os alunos, porém a participação não é obrigatória. Nesse encontro, os professores e o coordenador da disciplina explicam a metodologia, os conteúdos abordados e o processo de avaliação, e os coordenadores da equipe de Avaliação e Acompanhamento da CCEAD apresentam o ambiente de aprendizagem on-line, no qual os conteúdos são disponibilizados e o espaço em que há interação entre professor e aluno.

A disciplina é estruturada em duas etapas: a parte introdutória e a parte dos módulos específicos. A primeira compreende as cinco primeiras semanas com a apresentação de noções centrais da filosofia. A segunda parte compreende oito aulas e consiste do estudo das principais noções pertencentes a um tópico especial da filosofia, que o aluno pôde escolher dentre os quatro oferecidos: Ciência, Técnica e Natureza; Ética e Política; Estética e Linguagem.

Em março deste ano, os estudantes matriculados na matéria descobriram que ela realmente está com uma roupagem nova. Como explica o professor Edgar Lyra, Coordenador de Graduação do Departamento de Filosofia e um dos responsáveis pela renovação do curso, "há novidades visuais, muitas imagens, soluções gráficas diversificadas e objetos educacionais diferentes, como áudio e vídeo; tudo isso sem abrir mão do texto, com conteúdo que não é trivial, mas não pretende ser complexo demais ou pouco claro".

A reformulação do curso aconteceu porque os alunos já estavam bastante familiarizados com o material existente e os professores se queixavam da necessidade de se criar algo novo. Até a proposição de tarefas e os processo de avaliação estavam desgastados.

> "Estava acostumada a criar conteúdo através da escrita e o curso a distância me fez enxergar novos caminhos. É importante dizer que não tornamos as coisas mais fáceis, o conteúdo do curso é bem denso, apenas o formato que é novo."

Após algumas reuniões com a equipe da CCEAD, ficou decidido reestruturar a parte introdutória do curso, ou seja, as cinco primeiras aulas que contém as noções centrais da filosofia.

O professor Edgar Lyra diz que a proposta inicial era envolver o maior número possível de docentes no projeto, mas, isto não foi possível: "Gostaríamos que vários professores participassem da produção do novo conteúdo, mas percebemos que seria inviável, então, tentamos um meio termo. Realizamos reuniões, ouvimos ideias, discutimos propostas, porém, o trabalho de criação, efetivamente, foi feito com poucos professores".

Edgar Lyra, Marcela Oliveira e Remo Mannarino foram os docentes responsáveis por elaborar os textos do curso e a equipe da CCEAD assumiu a tarefa de dar soluções didáticas e gráficas ao conteúdo produzido.

"Fornecemos suporte aos professores, que inclui auxílio no planejamento, design didático e gráfico, elaboração e processamento de mídias, animações, programação, além de assistência na criação de roteiros pedagógicos e edição de textos. Oferecemos ainda suporte técnico, cadastro e matrícula dos alunos no ambiente de aprendizagem on-line e acompanhamento aos alunos e professores durante todo o semestre", explica Ciléia Fioroti, da Coordenação de Avaliação e Acompanhamento da CCEAD.

Para a professora Marcela Oliveira, esta nova forma de produção de conhecimento foi bastante enriquecedora: "Este trabalho foi muito legal porque descobri ser possível estudar Filosofia de diferentes maneiras

e entendi como usar os vários recursos tecnológicos. Estava acostumada a criar conteúdo através da escrita e o curso a distância me fez enxergar novos caminhos. É importante dizer que não tornamos as coisas mais fáceis, o conteúdo do curso é bem denso, apenas o formato que é novo. Nas reuniões, surgiu a ideia de criar, na primeira aula, sobre o Thauma, uma estrutura em que percorrêssemos a Filosofia desde os Antigos até o Moderno. Decidimos, então, seguir este mesmo modelo em todas as aulas introdutórias e o resultado ficou muito interessante, pois conseguimos dar uma amplitude ao tema sem que ficasse superficial. É claro que as aulas poderiam ter sido feitas de mil outras maneiras, poderíamos abordar outras questões, discutir as ideias de outros filósofos, mas tivemos que fazer escolhas e espero que os professores gostem de trabalhar com o material que produzimos. Espero também que os alunos gostem do que preparamos".

Assim como Marcela, Edgar também está otimista em relação à recepção de alunos e professores: "Esperamos que o resultado atenda professores, alunos e monitores. Fizemos o melhor que se podia fazer, mas quem vai dizer se está bom é o nosso público e, para ter respostas, faremos uma avaliação no final do semestre. Assim, teremos um *feedback* do nosso trabalho e poderemos fazer os ajustes necessários para os semestres seguintes", diz Edgar.

"Fizemos o melhor que se podia fazer, mas quem vai dizer se está bom é o nosso público e, para ter respostas, faremos uma avaliação no final do semestre. Assim, teremos um *feedback* do nosso trabalho e poderemos fazer os ajustes necessários para os semestres seguintes."

Professores Marcela Oliveira e Edgar Lyra.

OPINIÃO DOS ALUNOS

A reação dos alunos em relação à disciplinas a distância é bastante variada. O curso de Filosofia faz sucesso, mas as opiniões variam bastante. Veja aqui alguns comentários de alunos que participaram do curso em semestre anteriores. Os comentários foram postados anonimamente no ambiente virtual, portanto, os nomes não são apresentados.

A modalidade a distância é muito boa pois é uma ótima forma de aprendizado, sendo muito melhor do que a forma presencial.

Não dá para exigir participação em um curso on-line. Na aula presencial, isso não seria cobrado. E quantidade não é qualidade com relação às participações. Ainda prefiro a aula presencial.

O professor foi ótimo. Muito atencioso com os alunos. Sem exceder na cobrança, buscando o interesse dos alunos com debates interessantes.

O curso é bem elaborado, com conteúdo visual e didático primorosos. Há, entretanto, muitos detalhes, principalmente na segunda parte, que são ótimos, mas para serem dados nas respectivas disciplinas e não num curso de Introdução à Filosofia.

A liberdade para realizar os trabalhos e desenvolver os estudos sobre a matéria são extremamente mais estimulantes do que em uma aula convencional.

A participação e o estímulo do professor são fundamentais. O professor respondeu praticamente todas as mensagens do fórum, sempre esclarecendo as dúvidas, questionando, desenvolvendo e estimulando as discussões.

Um aluno que busca fazer uma matéria a distância tem, como pano de fundo, uma rotina carregada e busca uma experiência onde o ensino seja objetivo e facilitado, o que definitivamente não é o oferecido pelo curso de Introdução a Filosofia a distância.

Achei bem interessante a maneira como foi dada a disciplina e a escolha dos textos contribuiu muito para isso. Só acho que deveria ter uma aula presencial antes da G2.

Particularmente não me adaptei ao curso on-line. Gosto do contato com o professor e com a turma, acho que as discussões ficam mais interessantes e dinâmicas. Mas, de forma geral, o curso, o conteúdo e os professores na modalidade a distância foram bons.

Todo o processo foi tão perfeito que eu vou sentir muita falta dos textos, dos professores, dos monitores, do fórum. Não abrir mais a página de filosofia para ver as novidades será muito triste.

OFICINA VIRTUAL PREPARA ALUNOS DO CURSO DE DIREITO PARA A PROVA DA OAB

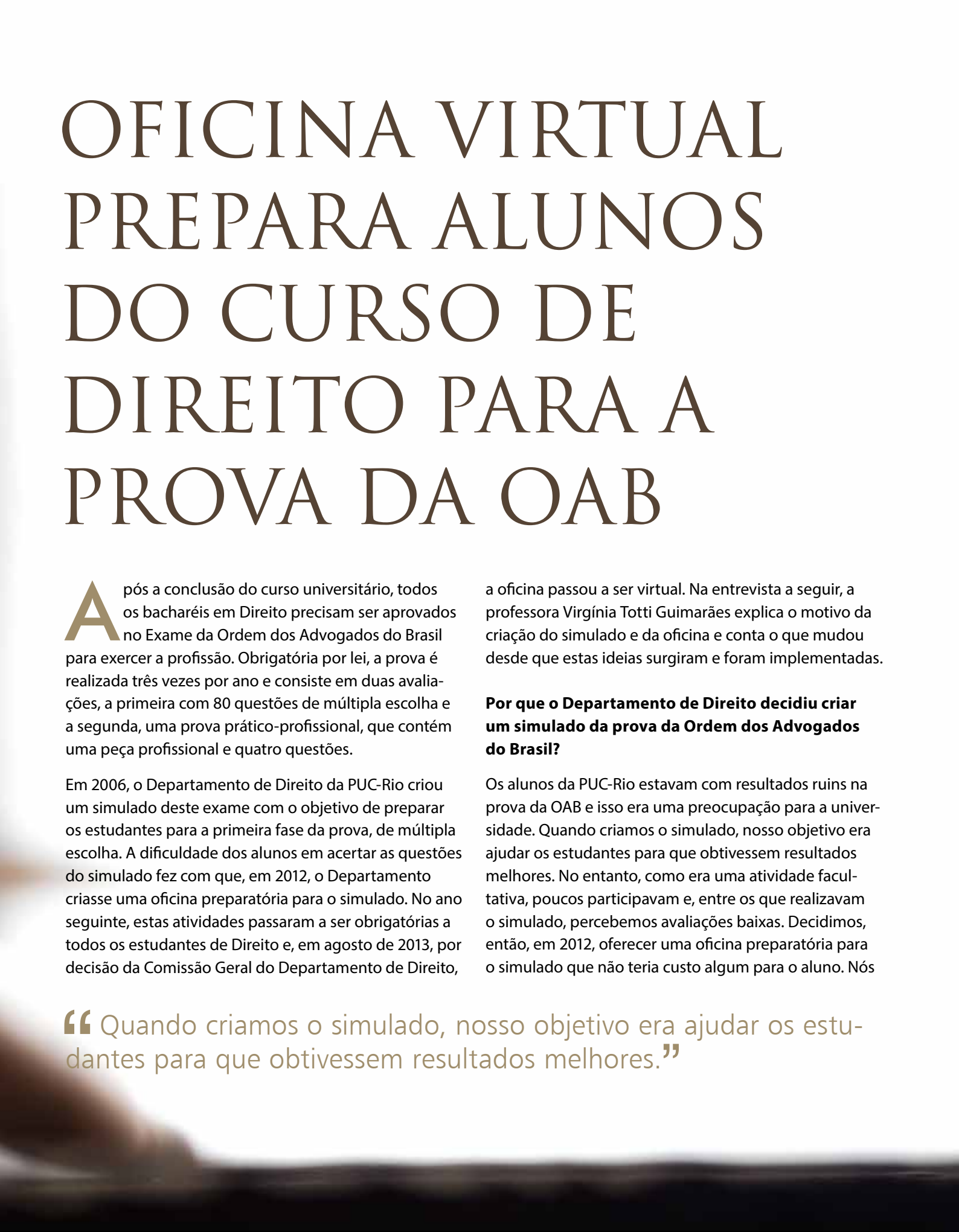
Após a conclusão do curso universitário, todos os bacharéis em Direito precisam ser aprovados no Exame da Ordem dos Advogados do Brasil para exercer a profissão. Obrigatória por lei, a prova é realizada três vezes por ano e consiste em duas avaliações, a primeira com 80 questões de múltipla escolha e a segunda, uma prova prático-profissional, que contém uma peça profissional e quatro questões.

Em 2006, o Departamento de Direito da PUC-Rio criou um simulado deste exame com o objetivo de preparar os estudantes para a primeira fase da prova, de múltipla escolha. A dificuldade dos alunos em acertar as questões do simulado fez com que, em 2012, o Departamento criasse uma oficina preparatória para o simulado. No ano seguinte, estas atividades passaram a ser obrigatórias a todos os estudantes de Direito e, em agosto de 2013, por decisão da Comissão Geral do Departamento de Direito, a oficina passou a ser virtual. Na entrevista a seguir, a professora Virgínia Totti Guimarães explica o motivo da criação do simulado e da oficina e conta o que mudou desde que estas ideias surgiram e foram implementadas.

Por que o Departamento de Direito decidiu criar um simulado da prova da Ordem dos Advogados do Brasil?

Os alunos da PUC-Rio estavam com resultados ruins na prova da OAB e isso era uma preocupação para a universidade. Quando criamos o simulado, nosso objetivo era ajudar os estudantes para que obtivessem resultados melhores. No entanto, como era uma atividade facultativa, poucos participavam e, entre os que realizavam o simulado, percebemos avaliações baixas. Decidimos, então, em 2012, oferecer uma oficina preparatória para o simulado que não teria custo algum para o aluno. Nós

> “Quando criamos o simulado, nosso objetivo era ajudar os estudantes para que obtivessem resultados melhores.”



reservávamos sala, pagávamos os professores e muitos alunos inscritos nem sequer apareciam. Além disso, o resultado no exame da OAB continuava bastante ruim. Então, tornamos o simulado obrigatório e a partir de agosto de 2012, a conclusão da oficina passou a ser exigência para a realização do simulado, ou seja, também passou a ser obrigatória.

Qual foi a reação dos alunos quando souberam que o simulado e a oficina seriam obrigatórios?

Inicialmente, não ficaram muito satisfeitos. Era mais uma responsabilidade. Além disso, inicialmente, as oficinas eram presenciais e os alunos tinham que agendar com os professores uma hora extra, além do horário das aulas. Esta foi uma das razões para transformarmos a oficina em uma atividade virtual. Ela é obrigatória, mas o aluno pode fazer em casa, no horário que quiser.

Como funciona esta oficina virtual e qual a diferença entre a oficina e o simulado?

A oficina virtual é um teste que os alunos realizam no ambiente de aprendizagem on-line da universidade. São questões de múltipla escolha, exatamente como na primeira fase do exame da OAB e foram elaboradas pelos professores da PUC-Rio que usaram questões de provas antigas da OAB. Este teste pode ser feito em qualquer lugar com computador e acesso à internet. São três blocos de prova com dez questões de cada tema. É permitido fazer a oficina quantas vezes quiser dentro do cronograma daquele período. Já o simulado é realizado presencialmente, na universidade, e é exatamente igual ao exame da Ordem.

Por que oferecer uma oficina e também o simulado?

Quando implantamos o simulado, nosso objetivo era melhorar a nota dos alunos da PUC-Rio no exame da OAB, mas percebemos que não estávamos obtendo bons resultados porque os alunos não estavam preparados para questões de múltipla escolha. Com isso, os resultados do nosso simulado e também do exame da Ordem eram ruins. A oficina funciona como uma capacitação a mais que teve resultados muito positivos.

Como foi a mudança da oficina do ambiente presencial para o virtual?

Foi excelente. Facilitou bastante a vida dos alunos porque agora existe uma flexibilidade de horário que antes não existia. Além disso, eles têm facilidade em usar o ambiente virtual, conhecem bem este universo e estão cada vez mais acostumados a fazer cursos on-line.

Quando os alunos fazem a oficina e o simulado? Existe um período do curso específico para isso?

Sim, existe. No curso de Direito, temos uma matéria que se chama "Escritório modelo", ou EMA. É, na verdade, nosso estágio supervisionado. Os alunos precisam fazer quatro semestres de estágio, portanto, chamamos estas disciplinas de EMA 1, 2, 3 e 4. A oficina virtual é realizada durante o primeiro semestre de estágio supervisionado, ou seja, durante o EMA 1. Os alunos matriculados nesta disciplina são automaticamente inscritos no ambiente de

Professora Virgínia Totti Guimarães.

> “Muitos formandos pedem para ter acesso à oficina novamente para adquirir prática para a prova da OAB. Isso, para nós, é um bom sinal porque significa que a oficina é uma ajuda útil e esse é o nosso objetivo.”

aprendizagem on-line e podem fazer a oficina em qualquer momento do semestre. Para se matricular no EMA 2, é preciso apresentar o certificado de conclusão da oficina. Este certificado é obtido no ambiente virtual da Coordenação Central de Educação a Distância da PUC-Rio.

O que acontece com o aluno que não faz a oficina em EMA I?

Excepcionalmente, o aluno pode solicitar a inscrição na oficina em EMA II à Coordenação de Graduação, mas são casos especiais. Não podemos tornar essa prática algo comum.

Existe uma nota relacionada à oficina virtual?

Não. Nem consideramos a oficina como uma avaliação, já que não existe aprovação ou pontuação mínima. O aluno apenas precisa responder todas as questões para concluir a oficina e receber o certificado. Mas a conclusão da oficina vale horas de atividades complementares. Basta o aluno fazer a solicitação, mediante apresentação do certificado de conclusão. No simulado é diferente. O aluno recebe uma nota que integra a nota final da disciplina “Escritório Modelo” e, caso não alcance a nota mínima, é reprovado. O aluno precisa realizar dois simulados que podem ser feitos ao longo do estágio supervisionado. Isso significa que pode fazer as provas durante as disciplinas EMA 2, 3 ou 4. É importante lembrar que a regra de pontuação muda. Estudantes que realizam o simulado no oitavo período precisam atingir uma pontuação menor do que os estudantes que realizam o simulado no décimo período, afinal, o nível de conhecimento deste é maior, portanto, a cobrança também aumenta.

O resultado dos alunos que realizam o exame da OAB melhorou desde que o simulado se tornou obrigatório?

Nossos alunos obtiveram resultados muito melhores na primeira fase dos exames, que é exatamente a fase das questões de múltipla escolha. Aliás, muitos formandos pedem para ter acesso à oficina novamente para adquirir prática para a prova da OAB. Isso, para nós, é um bom sinal porque significa que a oficina é uma ajuda útil e esse é o nosso objetivo.

AS QUESTÕES DA OFICINA VIRTUAL

- Deontologia
- Constitucional
- Administrativo
- Tributário
- Civil
- Processual Civil
- Empresarial
- Penal e Processual Penal
- Trabalho e Processo do Trabalho

ALUNOS FALAM SOBRE A OFICINA VIRTUAL

Os comentários foram postados anonimamente no ambiente virtual, portanto, os nomes não são apresentados.

ALUNO 1

Achei enriquecedor o uso da plataforma virtual como substituição à oficina presencial aos sábados. Um ganho enorme.

ALUNO 2

Acho que o simulado é de grande ajuda para nos prepararmos para a primeira fase do exame da OAB, mas não deveria ser obrigatório em EMA 1, e sim, em um momento mais próximo à realização da prova.

ALUNO 3

Senti falta de questões de Filosofia e Direito Internacional. Seria essencial na oficina, já que este conteúdo é cobrado no simulado e também no exame da OAB.

ALUNO 4

A oficina é muito bem elaborada. Agradeço a atenção dos professores que fizeram algo para nos ajudar e o ótimo trabalho.

Para além de um repositório de materiais!

por Gianna Roque

Li recentemente um texto de Francesc Pedró chamado *Educação, Tecnologia e Avaliação: por um uso pedagógico efetivo da tecnologia em sala de aula*, onde o autor afirma ser necessário que a tecnologia seja percebida como importante e útil pelos professores e alunos para que a sua utilização seja realmente eficaz em um contexto educacional. Embora o foco do texto seja o Ensino Básico, é possível transpor algumas ideias para o ambiente do Ensino Superior e refletir sobre o uso dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de aprendizagem on-line adotado pela PUC-Rio.

Analisando esse uso, percebemos que 60% das disciplinas ativas nesse ambiente o utilizam apenas para disponibilização de textos e materiais didáticos, ou seja, como um repositório de conteúdos. E por que isso acontece? O texto de Pedró nos dá algumas pistas, entre elas a já tão conhecida resistência a mudanças, mas não é só isso!

Pedró complementa que existem modelos que tentam explicar os fatores que podem influenciar na aceitação ou não de recursos tecnológicos que possam promover uma inovação na prática pedagógica. Esses fatores seriam a "percepção da facilidade de uso da tecnologia" e a "percepção da sua utilidade".

Já há um consenso de que o uso das tecnologias por si só não acarreta mudanças na qualidade da educação, e que os bons resultados têm mais a ver com a prática pedagógica adotada e com a transformação dos processos educacionais do que pela presença ou não da tecnologia. É necessário que os recursos tecnológicos sejam empregados de forma significativa, caso contrário, seu uso pode ser considerado injustificável do ponto de vista da aprendizagem.

O ambiente de aprendizagem on-line - Moodle é flexível o suficiente para permitir a adoção de diferentes modelos e estruturas pedagógicas. Mas o

"É necessário que os recursos tecnológicos sejam empregados de forma significativa, caso contrário, seu uso pode ser considerado injustificável do ponto de vista da aprendizagem."

que se percebe é que poucas disciplinas ativas buscam novas formas de uso para além da apresentação de conteúdo, ou seja, a maioria das ações que vem sendo adotadas tem como princípios os mesmos paradigmas que orientam as práticas pedagógicas ao longo dos últimos anos.

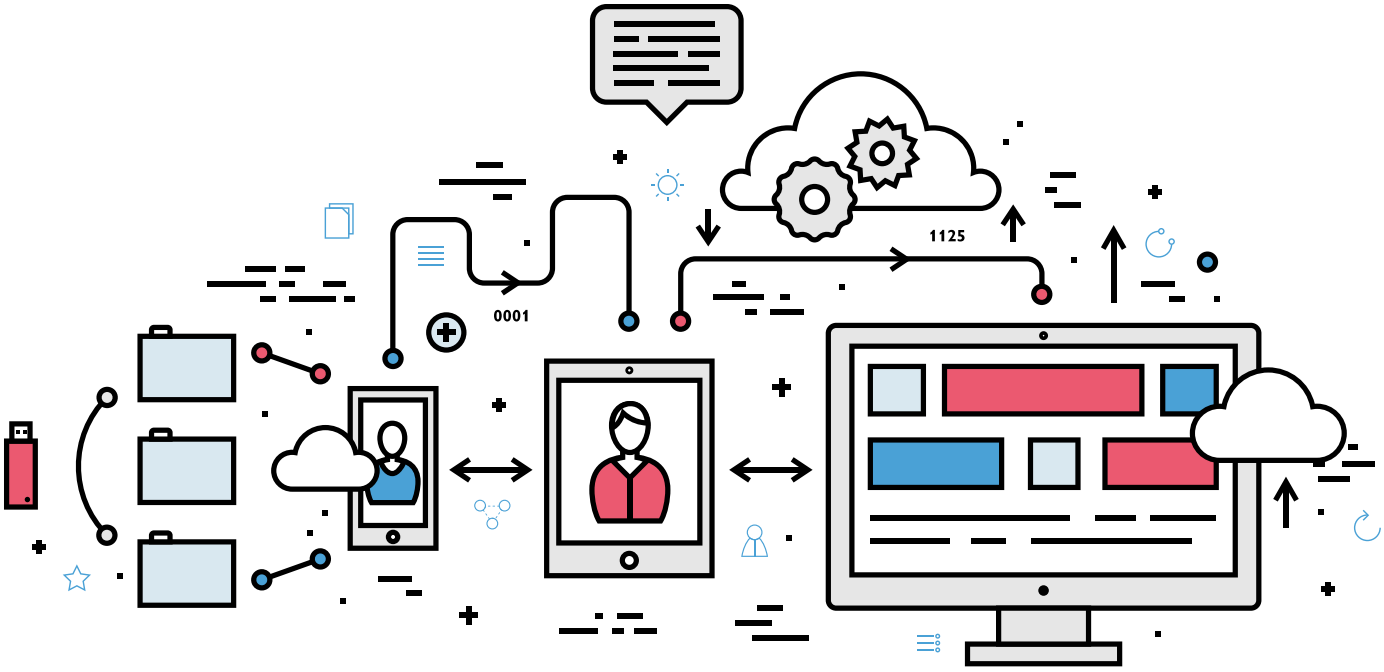
Pensando especificamente sobre o fator "percepção da utilidade" mencionado acima, compreendemos como é importante o conhecimento dos diferentes recursos tecnológicos e, sobretudo, a clareza sobre os benefícios de cada uma das possíveis soluções que o ambiente de aprendizagem pode proporcionar. Prever, antecipadamente, a eficácia de uma solução tecnológica pode dar mais segurança ao professor na sua utilização. A questão que se coloca então é como ter essa clareza? Como perceber essa utilidade? Como ter o domínio técnico das soluções tecnológicas? Uma possibilidade seria a disseminação de boas práticas dentro da instituição, ou seja, o compartilhamento de experiências e de práticas pedagógicas exitosas com o uso da tecnologia que possam servir de referência. A adoção de ações voltadas para a colaboração é condição necessária para a criação de práticas educacionais inovadoras.

"Prever, antecipadamente, a eficácia de uma solução tecnológica pode dar mais segurança ao professor na sua utilização. A questão que se coloca então é como ter essa clareza? Como perceber essa utilidade? Como ter o domínio técnico das soluções tecnológicas?"

A Coordenação Central de Educação a Distância (CCEAD) vem divulgando, por meio da sua revista ASAS, muitas experiências interessantes, mas sabemos que existem muitas outras. Cada experiência está relacionada a um contexto, uma proposta pedagógica e um conteúdo específico. Não se trata de adotar por adotar uma determinada solução, pois o objetivo não é simplesmente utilizar mais tecnologia, mas que os alunos aprendam mais e melhor. Ao conhecer diferentes possibilidades de uso das tecnologias digitais de informação e comunicação vamos acumulando conhecimento que permitirão, em um futuro, a adoção progressiva do ambiente de aprendizagem on-line para além de um repositório de materiais.

Compartilhar experiências, portanto, é um caminho! Se você obteve uma melhora na qualidade das suas aulas a partir da utilização de algum recurso tecnológico, conte-nos como foi!

SISTEMA DE ATENDIMENTO CCEAD E A BIBLIOTECA ITIL



Com o desenvolvimento do uso de sistemas da informação na área da educação a distância, cresceu nas universidades a necessidade de investir em boas práticas para o melhor desempenho na criação e manutenção dos serviços no setor de Tecnologia da Informação.

De fato, o investimento em boas práticas de TI pode gerar resultados imediatos, como a melhoria na qualidade dos serviços prestados e a redução de custos relacionados a tecnologias implementadas.

Desde 2015, a Coordenação Central de Educação a Distância da PUC-Rio investe em um canal de atendimento, aprimorado constantemente, e desenvolvido a partir da biblioteca ITIL, sigla para o termo *Information Technology Infrastructure Library*, um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

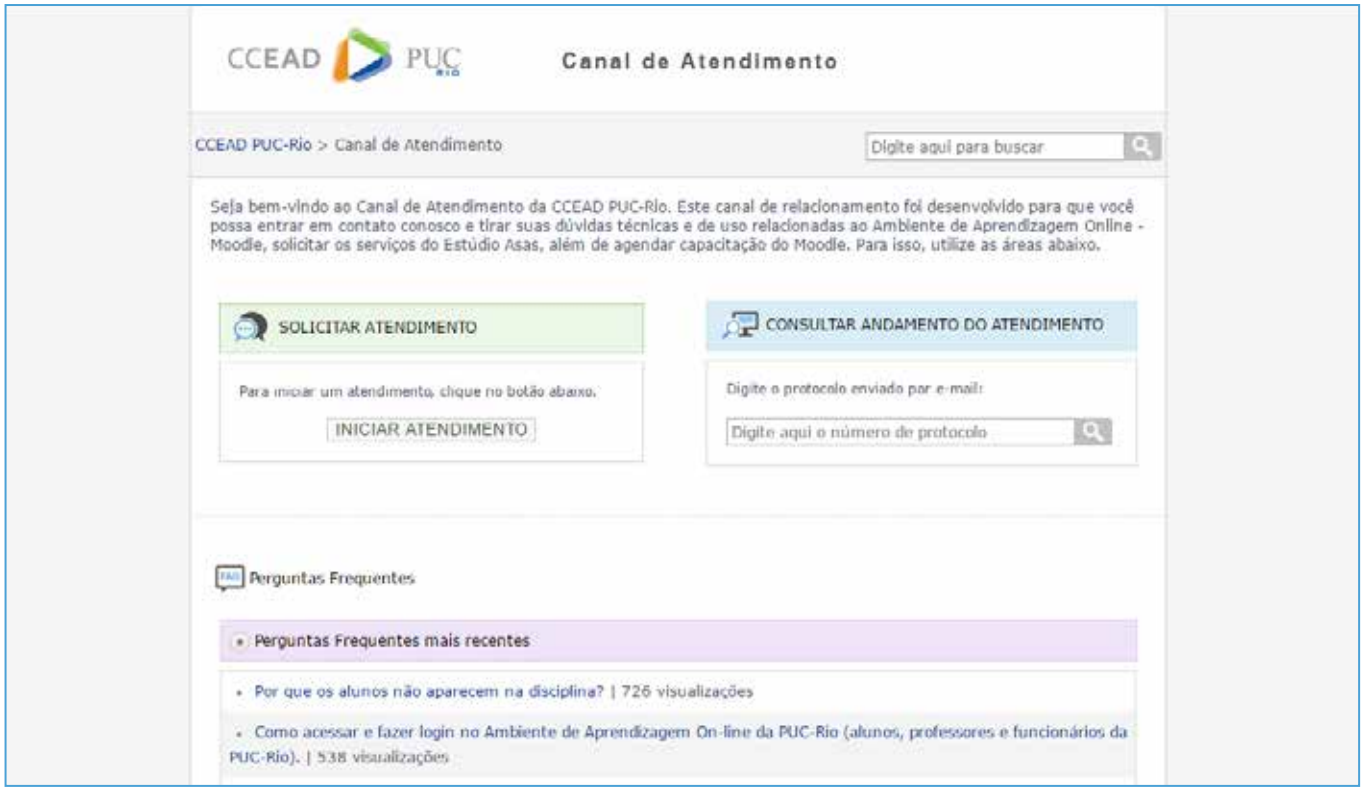
Ricardo Basílio, Gerente de Projetos da CCEAD, explica as vantagens de adotar as práticas recomendadas pela biblioteca e a sua importância para os

cursos de educação a distância da PUC-Rio: "Há inúmeros benefícios quando uma instituição adapta seus negócios às práticas da ITIL. Por exemplo, a área de tecnologia da informação se alinha melhor às necessidades do negócio, os processos são mais bem planejados e mais consistentes e a entrega dos serviços é infinitamente mais eficiente. O resultado é um cliente mais satisfeito. Esta biblioteca engloba boas práticas definidas em cinco fases, desde a compreensão da estratégia do negócio do cliente e definição da estratégia do serviço de TI até seu desenho, implantação, operação e melhoria contínua. No caso da CCEAD, nossos parceiros são os alunos, mas também os professores da PUC-Rio. O diálogo, antes da implementação do nosso canal de atendimento baseado nesta biblioteca, era muito desgastante, pois consumia um tempo grande para resolver questões que poderiam ser solucionadas rapidamente. Um exemplo simples: neste novo formato de comunicação com alunos e professores, elaboramos um questionário que precisa ser incialmente preenchido, com informações básicas, como nome completo, contato e curso. Pode parecer uma bobagem, mas recebíamos muitas mensagens através do nosso 'Fale Conosco' sem esses dados e, por esta razão, algumas vezes, demorávamos dias para solucionar um problema que poderia ser sanado em algumas horas".

A CCEAD adotou um canal de atendimento já existente, chamado *Hesk*, uma abreviatura de *Help Desk*, focado no serviço e no suporte aos alunos e professores.

Gianna Roque, Coordenadora de Avaliação e Acompanhamento, explica que, atualmente, o Canal de Atendimento é a porta de entrada das solicitações para a CCEAD: "O sistema melhorou nossa comunicação interna porque permitiu que todos acompanhassem mensagens e solicitações. Ao mesmo tempo, a comunicação com nosso público também melhorou imensamente e se tornou mais ágil e dinâmica. Assim, conseguimos resolver todos os problemas de forma bem mais rápida".

Tela de acesso ao Canal de Atendimento da CCEAD PUC-Rio.



HISTÓRIA DA ITIL

No final dos anos 1980, a Agência de Telecomunicações e Central Computacional, órgão do governo do Reino Unido, desenvolveu uma biblioteca para reunir boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as suas áreas operacional e tática.

O governo investiu no projeto porque percebeu a necessidade de organizar seus processos na área de TI e, para isso, contou com as experiências acumuladas por organizações públicas e privadas de vários países. O resultado foi a união dos melhores processos e práticas que sustentam os serviços de tecnologia da informação.

O modelo elaborado pela equipe britânica era totalmente flexível e adaptável a quaisquer negócios e estratégias de TI; seu objetivo principal era promover uma gestão com foco na entrega eficiente dos serviços ao cliente. Qualidade, rapidez e preços justificáveis eram os pontos basilares do sistema desenvolvido.

Ao longo dos anos 1990, muitas empresas privadas da Europa perceberam a enorme utilidade da biblioteca e a adotaram em seus negócios. Com isso, a ITIL se popularizou, tornando-se o framework para gerenciamento de serviços de TI mais utilizado em todo o mundo e acabou se tornando uma marca, mantida por uma empresa chamada Alexos, um empreendimento conjunto entre o Gabinete do Governo Britânico e a Capita, empresa especializada em gestão de processos de negócio.

Atualmente, existem versões atualizadas da biblioteca e a última delas, ITIL 3, agrupa cinco volumes de boas práticas compostos ao todo por 26 processos e quatro funções: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua do Serviço.

OS CINCO VOLUMES DA ITIL

Retirado do site Project Builder

(http://www.projectbuilder.com.br/blog-home/entry/pratica/o-que-e-itil-e-o-como-ele-se-encaixa-na-area-de-ti-da-sua-empresa)

ESTRATÉGIA DE SERVIÇO

Nesta etapa são realizadas as considerações necessárias para encontrar e definir as melhores estratégias a serem adotadas para que a empresa desenvolva os serviços e cresça conforme o esperado. Define alguns conceitos para elaboração das estratégias e inclui os processos Gerenciamento Financeiro de Serviços de TI, Gerenciamento de Portfólio de Serviços e Gerenciamento de Demandas.

DESENHO DE SERVIÇO

Estratégia bem delineada, é hora de apresentar protótipos que possibilitem a visualização daquilo que será desenvolvido. Inclui os processos de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI, Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento de Fornecedores (Gerenciamento de Nível de Serviços).

TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

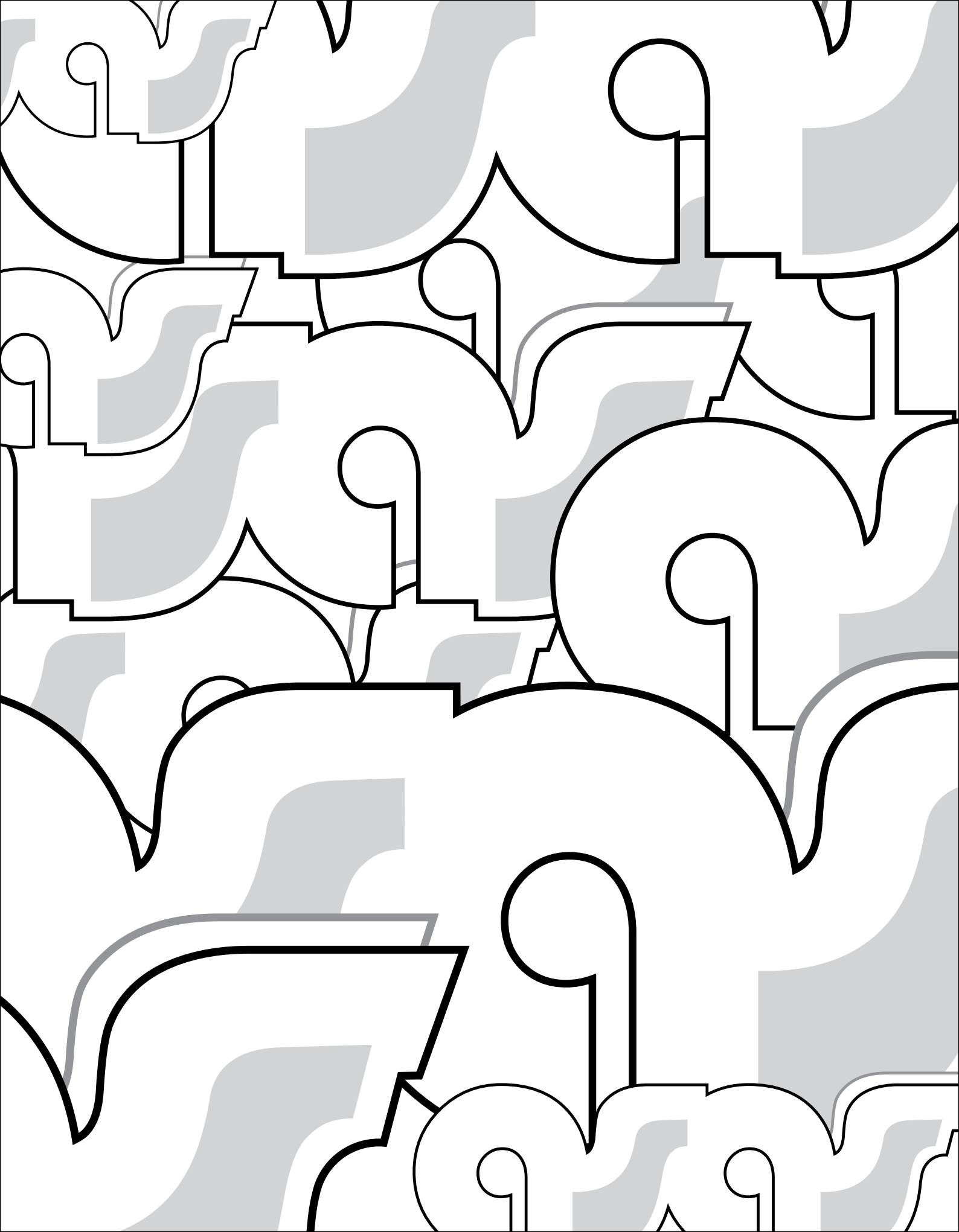
Este volume orienta a respeito da implantação do serviço, bem como mudanças no ambiente de produção. Os seus principais processos são Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço, Gerenciamento do Conhecimento.

MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

Para que a empresa continue crescendo e mantenha a satisfação de seus clientes, esta etapa está focada em avaliar constantemente os resultados e realizar melhorias, mantendo o valor e retorno do serviço. Para proporcionar estas melhorias temos os seguintes processos: os 7 Passos do Processo de Melhoria, Medição do Serviço e Relatório de Serviço.

OPERAÇÃO DE SERVIÇO

Com os serviços em funcionamento, a Operação de Serviço visa gerir com a melhor qualidade, a infraestrutura, a tecnologia e as aplicações por trás do serviço. Para esta etapa os processos principais são Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Problemas.



CCEAD PUC RIO

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Vice-Reitoria para Assuntos Acadêmicos