

Atividades de Operações Multimídia

Listagem das Atividades

Sistema de Reserva [01]

- **[01.1]:** Acompanhamento diário e constante do **Sistema de Reserva**
- **[01.2]:** Reserva de salas virtuais e físicas para o prédio da reitoria no sistema
- **[01.3]:** Abertura de salas virtuais reservadas para o prédio da reitoria, quando sob responsabilidade da DMCD, deixando os equipamentos ligados e testados, bem como fornecer suporte ao usuário em casos de necessidade
- **[01.4]:** Acompanhamento técnico de eventos no auditório, quando solicitado
- **[01.5]:** Acompanhamento e montagem de equipamentos de multimídia para eventos no auditório, saguão e áreas externas, quando solicitado

Gravação [02]

- **[02.1]:** Providenciar a gravação de webconferências, quando solicitado
- **[02.2]:** Providenciar a disponibilização das gravações ao requerente

HelpDesk (GLPI) [03]

- **[03.1]:** Acompanhamento diário e constante do **HelpDesk**
- **[03.2]:** Atendimento aos chamados referentes a reserva de salas virtuais e físicas do prédio da reitoria
- **[03.3]:** Atendimento aos chamados referentes a empréstimo de equipamentos
- **[03.4]:** Atendimento aos chamados de pedidos de vistoria técnica de equipamentos multimídia para devolução ao patrimônio
- **[03.5]:** Atendimento e resposta a chamados da categoria “OUTROS” dentro de multimídia operacional

Transmissões [04]

- **[04.1]:** Realizar transmissão do CONSUNI e eventos solicitados, via Youtube ao vivo

Plataformas de Webconferência [05]

- **[05.1]:** Disponibilização, configuração e operação

Equipamentos [06]

- **[06.1]:** Solicitação de compra, especificação técnica, adequação aos ambientes, controle e disponibilização a membros da comunidade acadêmica

Aulas metapresenciais [07]

- **[07.1]:** Planejamento quadrimestral, disponibilização de ambiente virtual (plataformas webconf, AVA's), reservas, planejamento operacional e suporte/acompanhamento técnico

Ambientes multimídia [08]

- **[08.1]:** Preparação, padronização e manutenção

CUNIs [09]

- **[09.1]:** Capacitação de assistentes operacionais, testes e monitoramento das plataformas de transmissão e instalação e suporte dos equipamentos multimídia

Fluxos das Atividades

Atividade [01.1]: Acompanhamento diário e constante do sistema de reserva

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Acompanhamento diário e constante das reservas de salas virtuais: Salas Web Conferência >> Salas Webconf Virtuais RNP.

Salas Web Conferência

Salas de Produção de Conteúdo
Salas Webconf Físicas
Salas Webconf Virtuais IPTV
Salas Webconf Virtuais RNP

- Acompanhamento diário e constante das reservas de salas físicas: Salas Web Conferência >> Salas Webconf Físicas; e Recursos Campus Jorge Amado >> Salas de Aula.

Salas Web Conferência

Salas de Produção de Conteúdo
Salas Webconf Físicas
Salas Webconf Virtuais IPTV
Salas Webconf Virtuais RNP

Recursos do Campus JORGE AMADO

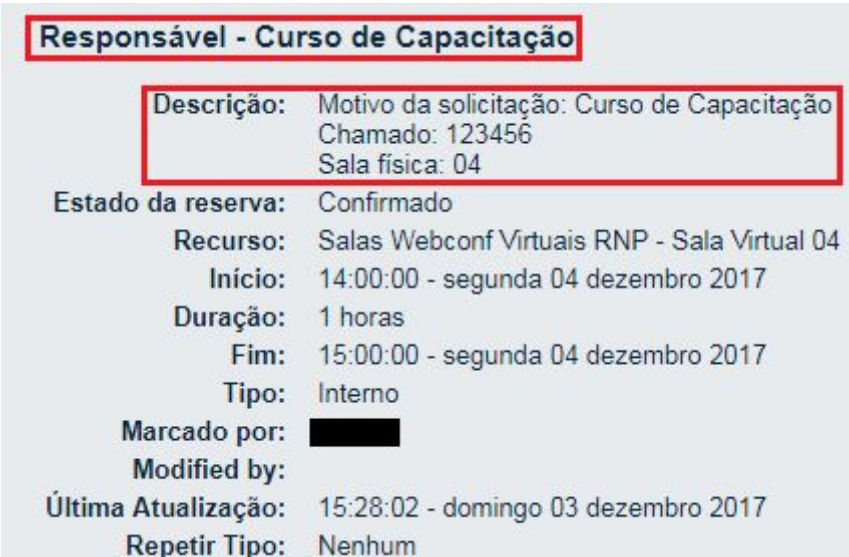
Datashow
Kits Multimídia - Desktop
Kits Multimídia - Notebook
MICRO OUY-8912
Salas de Aula
Salas de Reunião
Transporte

Atividade [01.2]: Reservas de salas virtuais e físicas do prédio da reitoria

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Servidor da UFSB (técnico ou docente) deve solicitar a reserva via HelpDesk, abrindo um chamado com a categoria “Reserva de Salas Físicas e Virtuais da Reitoria” e preenchendo os dados da máscara.
- Servidor responsável da DMCD verifica a disponibilidade e realiza a reserva no [sistema de reserva](#) da UFSB, informando:
 - Título: “Responsável - Nome do Evento” (em caso de necessidade de gravação preencher com o texto “[Rec]” no início do título)
 - Descrição:
 - “Motivo da solicitação”
 - “Chamado: nº do chamado”
 - “Sala física/virtual correspondente” (para agilizar a visualização, caso seja só sala física informar isso)



Responsável - Curso de Capacitação

Descrição: Motivo da solicitação: Curso de Capacitação
Chamado: 123456
Sala física: 04

Estado da reserva: Confirmado

Recurso: Salas Webconf Virtuais RNP - Sala Virtual 04

Início: 14:00:00 - segunda 04 dezembro 2017

Duração: 1 horas

Fim: 15:00:00 - segunda 04 dezembro 2017

Tipo: Interno

Marcado por: [REDACTED]

Modified by:

Última Atualização: 15:28:02 - domingo 03 dezembro 2017

Repetir Tipo: Nenhum

Exemplo de reserva de sala

- Servidor da DMCD soluciona o chamado informando que a reserva foi realizada e quais as salas físicas e/ou virtuais reservadas.

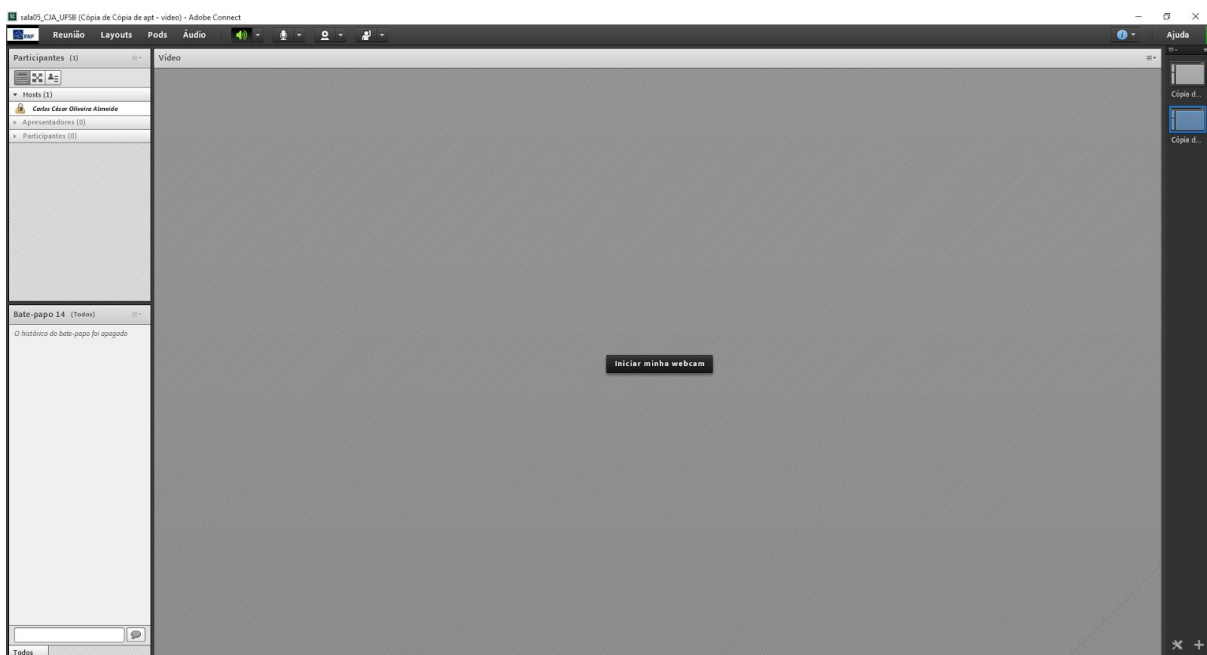
Atividade [01.3]: Abertura de salas virtuais

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

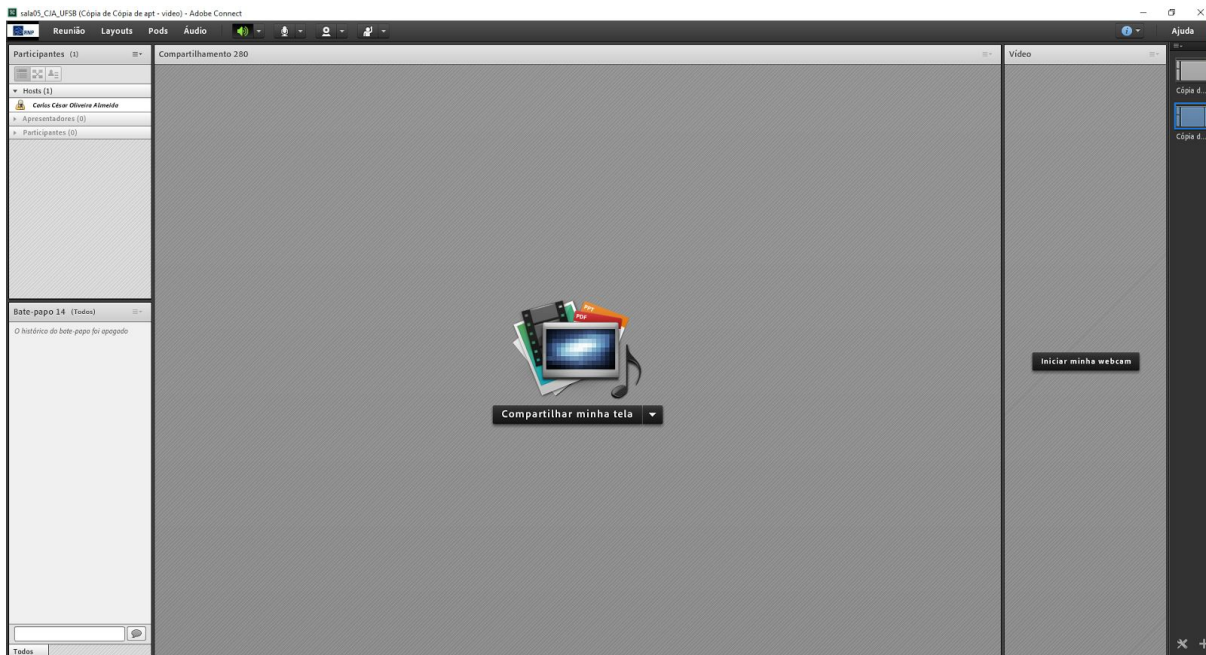
- O servidor da DMCD deve deixar a sala aberta e testada com 30 minutos de antecedência do horário marcado (possibilita antecedência para resolver pequenas eventualidades)

- Habilitar a webcam
- Testar o áudio pelo assistente de configuração de áudio, saída de som e microfone
- Deve-se logar com a conta, nunca passar o acesso (atentar para o detalhe do usuário do tipo **host** poder estar em apenas **duas** reuniões simultâneas).
- Deixar 2 layouts básicos para a transmissão (normalmente mais usados):
 - Layout 1:
 - Usuários (esq)
 - Chat (esq)
 - Webcam (centro-dir)



Layout 1

- Layout 2:
 - Usuários (esq)
 - Chat (esq)
 - Webcam (dir)
 - Compartilhamento (meio)



Layout 2

Recomendações para o usuário

- Utilizar o navegador **Internet Explorer**.
- Arquivos em formato PowerPoint pesados demoram a carregar, preferir usar o PDF. O mesmo vale para outros formatos, buscar sempre trazer os arquivos já convertidos para PDF para melhor experiência com o sistema.
- Compartilhar arquivos com nomes menores que 50 caracteres (limite do sistema).
- Vídeos **não** podem ser transmitidos. Deve-se buscar alternativas, como envio de link pelo chat do Youtube ou Google Drive, por exemplo.
- Recomenda-se utilizar o recurso compartilhamento de tela **apenas** em último caso, ou se for estritamente necessário para a atividade, pois consome mais recursos da rede e terá sua eficácia condicionada também à qualidade de rede do receptor da transmissão. Em alternativa, procure utilizar o compartilhamento de arquivo PDF.

Atividade [01.4]: Acompanhamento técnico de eventos no auditório, quando solicitado

Clientes: Servidor ou membro da comunidade acadêmica responsável pelo evento

Fluxo:

- Servidor (técnico ou docente) deve solicitar o acompanhamento via HelpDesk, abrindo um chamado na categoria “Suporte técnico auditório”;

- Servidor da DMCD liga e testa os equipamentos do auditório com antecedência: computador, mesa de som, caixas de som, projetor, câmera profissional, microfone com e sem fio;
- Servidor da DMCD testa microfones sem fio e coloca demais pilhas recarregáveis para carregar;
- Servidor da DMCD acompanha evento e fornece suporte quando necessário.

Atividade [01.5]: Montagem e acompanhamento de equipamentos de multimídia para eventos no auditório, saguão e áreas externas, quando solicitado

Clientes: Servidor ou membro da comunidade acadêmica responsável pelo evento

Fluxo:

- Servidor (técnico ou docente) da UFSB abre um chamado com a categoria “Multimídia >> Operacional >> Outros” informando local, data, hora do evento e quais equipamentos precisará
- Servidor da DMCD realiza a montagem da estrutura de equipamentos multimídia solicitada, conforme disponibilidade dos mesmos.
- Servidor da DMCD acompanha evento e fornece suporte quando necessário.

Atividade [02.1]: Providenciar a gravação de webconferências, quando solicitado

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Servidor (técnico ou docente) da UFSB abre um chamado no HelpDesk solicitando a reserva de sala física e/ou virtual e sinaliza no campo título com o texto “Gravação”, conforme já é orientado na máscara do chamado dessa categoria. Adicionalmente, na descrição do chamado, o solicitante informa se o conteúdo a ser gravado é de domínio público ou sigiloso (para saber se há restrição de gravação remota e/ou armazenamento em servidor estrangeiro);
- Servidor da DMCD providencia software e/ou hardware para gravação da webconferência (Camtasia ou OBS Studio);
- Servidor da DMCD orienta participante da conferência para processo de início/término da gravação para capturas locais, ou realiza a captura de tela remotamente, desde que autorizado pelo requerente da webconferência

Atividade [02.2]: Providenciar a disponibilização das gravações ao requerente

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Caso o vídeo necessite de edição ou renderização, o servidor da DMCD providencia essa ação;

- Servidor da DMCD guarda o arquivo processado e informa no chamado que a gravação está disponível para retirada no setor, ou fornece link caso esteja disponível em servidor remoto
- Arquivo é mantido segundo prazo e condições definidas em política de armazenamento da DMCD
- Requerente busca sua gravação no setor, em caso de gravação local e privada, ou acessa via link do Google, para gravação pública, durante o tempo de disponibilização.

Atividade [03.1]: Acompanhamento diário e constante do **HelpDesk**

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Acompanhamento diário e constante dos chamados devidamente direcionados à DMCD.

Atividade [03.2]: Atendimento aos chamados referentes a reserva de salas virtuais e físicas do prédio da reitoria

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Servidor verifica disponibilidade no sistema de reserva;
 - Caso possua:
 - Marca no sistema de reserva (Atividade [01.2])
 - Soluciona o chamado informando que a reserva foi realizada e qual a sala física e/ou virtual
 - Caso não possua:
 - Informa no chamado a indisponibilidade e o motivo

Atividade [03.3]: Empréstimo de equipamentos multimídia

Clientes: Comunidade acadêmica, via solicitação realizada por servidor da instituição (técnico ou docente)

Fluxo:

- Servidor da UFSB (técnico ou docente) deve solicitar o empréstimo via HelpDesk, abrindo um chamado com a categoria “Empréstimo de equipamentos” e preenchendo os dados;
- Servidor responsável da DMCD verifica a disponibilidade e separa os equipamentos solicitados;
- Servidor da DMCD responde o chamado sem solucioná-lo, adicionando um “Acompanhamento” e alterando o status para “Processando (planejado)”.

informando a relação de equipamentos separados para empréstimo, com seus respectivos tombos (nos que possuem, pois cabos por exemplo não possuem);

- Servidor da DMCD imprime o chamado, servindo como termo de responsabilidade, em 2 vias, e solicita a assinatura de ambas pelo servidor requerente responsável pelos equipamentos emprestados. Uma via fica com o requerente, a outra com a DMCD;
- Ao receber os equipamentos devolvidos, o servidor da DMCD confere de acordo com a relação listada e soluciona o chamado informando, no impresso e no virtual, que os equipamentos foram devolvidos com a respectiva data de devolução.

Atividade [03.4]: Atendimento aos chamados de pedidos de vistoria técnica de equipamentos multimídia para devolução ao patrimônio

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Requerente abre o chamado solicitando vistoria de equipamento multimídia
- Servidor da DMCD analisa o chamado e responde informando a disponibilidade para entrega do equipamento a ser vistoriado no setor
- Servidor da DMCD realiza a vistoria no equipamento fornecido, responde chamado com parecer acerca da vistoria realizada e informando disponibilidade para retirada no setor
- Servidor da DMCD imprime chamado e entrega ao requerente junto com o equipamento vistoriado

Atividade [03.5]: Atendimento e resposta a chamados da categoria “OUTROS” dentro de multimídia operacional

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Servidor da DMCD analisa solicitação, verifica conformidade com atribuições da Diretoria, realiza atendimento e soluciona o chamado

Atividade [04.1]: Realizar transmissão do CONSUNI e eventos solicitados, via Youtube ao vivo

Clientes: Os outros servidores da reitoria (internos) e comunidade acadêmica (externos)

Fluxo:

- Servidor da DMCD acessa conta do canal da UFSB e cria o evento

- Servidor da DMCD insere chave do evento no OBS Studio
- Servidor da DMCD configura e inicia a transmissão pelo OBS Studio, e depois pelo Youtube
- Servidor da DMCD monitora status da transmissão pela conta do canal da UFSB

Plataformas de Webconferência [05]

- **[05.1]:** Disponibilização
- Configurações
- Implantação
- Testes de consumo e operação

Equipamentos [06]

- **[06.1]:** Solicitação de compra
- Especificação técnica
- Adequação aos ambientes
- Controle

Aulas *metapresenciais* [07]

- **[07.1]:**
- Planejamento quadrimestral
- Disponibilização de ambiente virtual (plataformas webconf, AVA's)
- Reservas, planejamento operacional e suporte/acompanhamento técnico

Ambientes multimídia [08]

- **[08.1]:** Preparação (eventos externos, ambientes já prontos, câmera, kit camtasia, testes)
- padronização disposição da sala
- Manutenção

CUNIs [09]

- **[09.1]:** Capacitação de assistentes operacionais
- testes e monitoramento das plataformas de transmissão
- instalação e suporte dos equipamentos multimídia