

SUMÁRIO

1	GLOSSÁRIO.....	2
1.1	TUA UFRGS.....	2
1.2	Catálogo de serviços do aluno.....	2
1.3	Solicitante	2
1.4	Chamado	2
1.5	Formulário.....	2
1.6	Situação do Chamado	2
2	CATALOGO DE SERVIÇOS DO ALUNO	3
2.1	Atendimentos.....	3
2.2	Como localizar um serviço	3
2.3	Serviço.....	5
2.4	Botões de serviços	6
2.5	Como me identificar	6
2.6	Como abrir um chamado	7
3	PORTAL DO SOLICITANTE	9
3.1	Como consultar chamados.....	9
3.2	Como visualizar um chamado	9
4	MENSAGENS RECEBIDAS	11
4.1	Mensagens do chamado	11
4.2	Mensagem de encerramento do chamado.....	11

1 GLOSSÁRIO

1.1 TUA UFRGS

A TUAUFRGS é responsável pela consultoria dos serviços do aluno da UFRGS. A Central do aluno compreende 3 níveis de atendimento para auxiliar a comunidade.

1.2 Catálogo de serviços do aluno

É um site com as informações, orientações e abertura de chamados junto à TUAUFRGS da UFRGS, conforme descrito no item 1.1.

1.3 Solicitante

É a denominação do usuário dos serviços do aluno na UFRGS.

1.4 Chamado

É a denominação atribuída para a abertura de uma solicitação de atendimento do aluno pelo solicitante.

1.5 Formulário

É um fluxo com perguntas que devem ser respondidas pelo solicitante e que levam à abertura do chamado.

1.6 Situação do Chamado

É o estado que o chamado se encontra, ou seja, o chamado começa com situação em “Novo”, após iniciado com situação em “Aberto” e depois de encerrado com situação em “Fechado”.

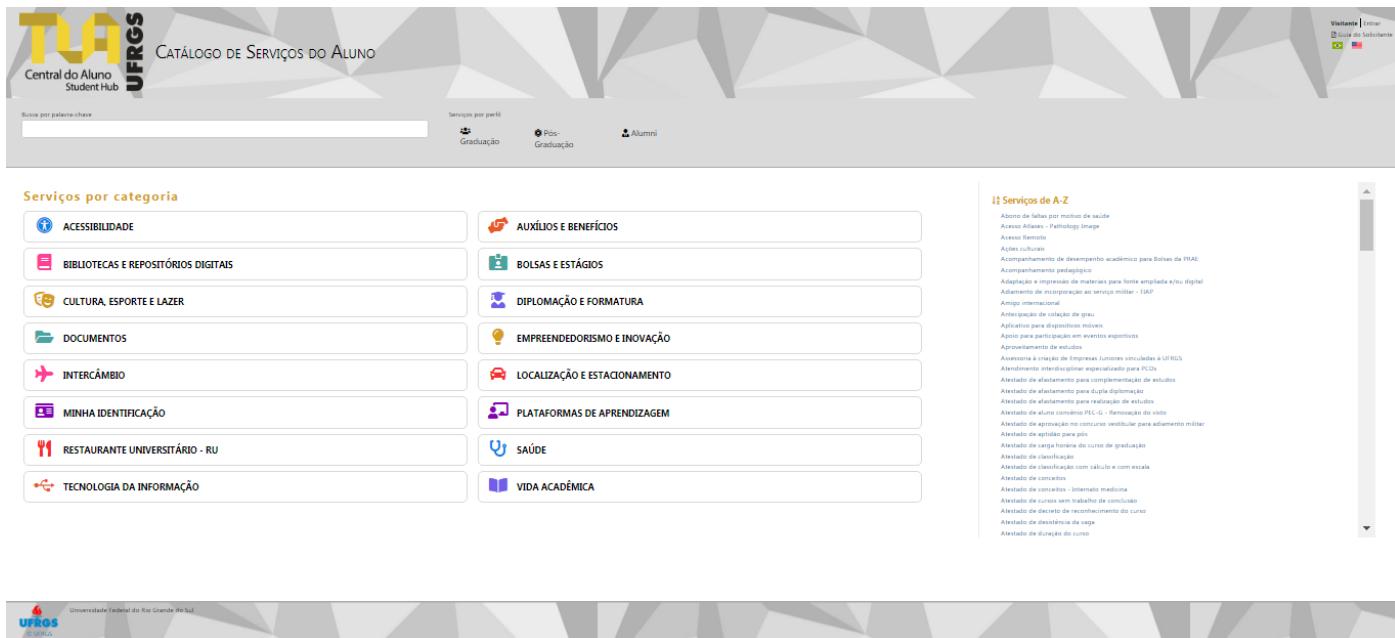
2 CATALOGO DE SERVIÇOS DO ALUNO

2.1 Atendimentos

A TUA UFRGS atende os chamados, dúvidas e erros/problemas relativos aos serviços para aluno pelo Catálogo de Serviços do Aluno, acessível pelo endereço www.catalogodoaluno.ufrgs.br. As solicitações abertas pelo catálogo terão prioridade no processo de atendimento.

Outras formas de contato: pelo telefone +55 51 3308-2000 ou e-mail tuaufrgs@ufrgs.br.

Ao acessar o Catalogo de Serviços do aluno será exibida a tela abaixo:



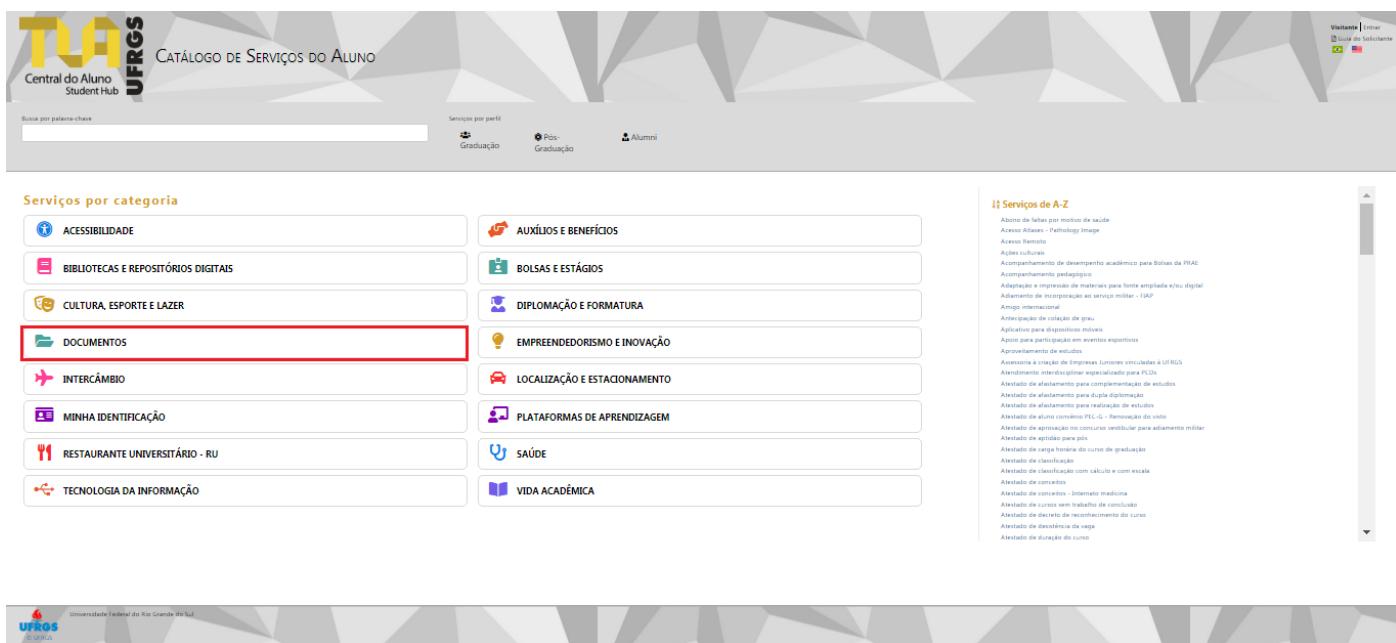
The screenshot shows the homepage of the UFRGS Student Catalogue (TUA). The top navigation bar includes the UFRGS logo, a search bar, and links for graduation, post-graduation, and alumni. Below the header, there's a section titled "Serviços por categoria" (Services by category) with various service icons and names. To the right, there's a sidebar titled "II Serviços de A-Z" (II Services from A to Z) listing numerous services such as "Acesso de faltas por motivo de saúde", "Acesso à Internet - Pathology Image", "Ações culturais", etc. At the bottom left is the UFRGS logo and name.

2.2 Como localizar um serviço

No Catálogo de serviços do aluno a busca pode ser realizada de três maneiras.

2.2.1 Por Categoria

O serviço pode ser encontrado navegando nas categorias disponíveis na página.

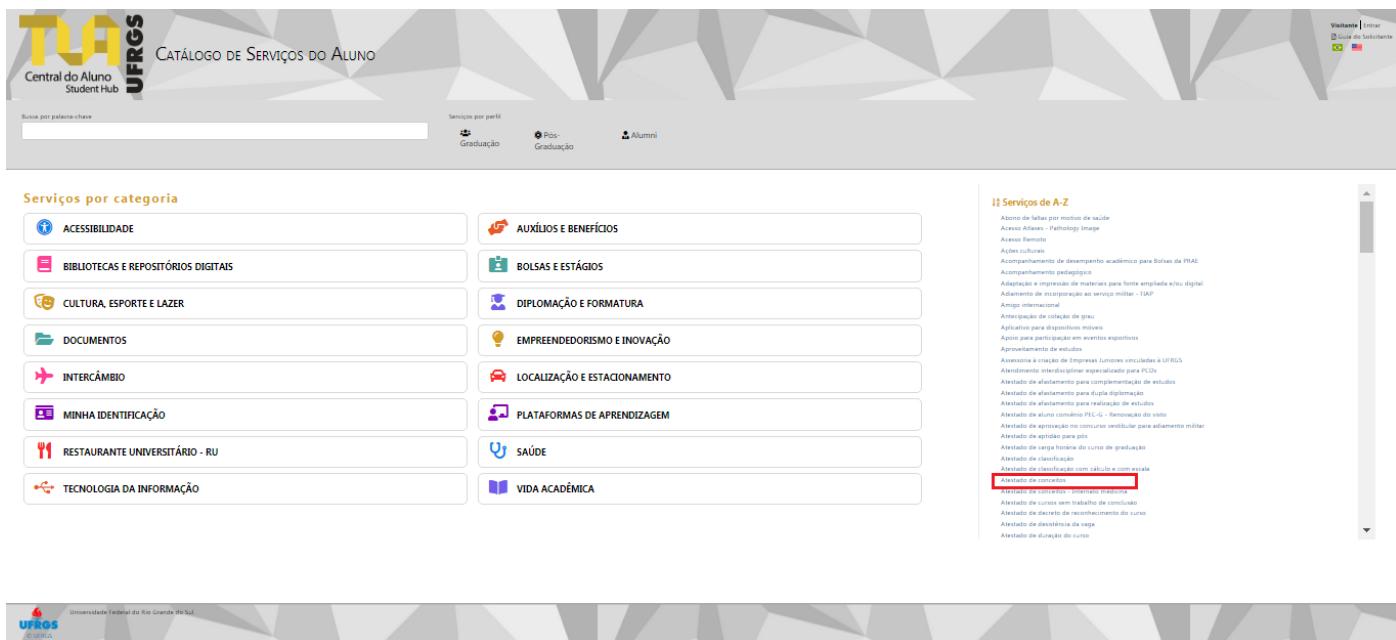


The screenshot shows the homepage of the UFRGS Student Hub (TUA). At the top, there is a search bar labeled "Busca por palavra-chave". Below it, there are three navigation tabs: "Graduação" (selected), "Pós-Graduação", and "Alumni". On the left, there is a sidebar with a "Serviços por categoria" section containing 14 items: ACESSIBILIDADE, AUXÍLIOS E BENEFÍCIOS, BOLSAS E ESTÁGIOS, DIPLOMAÇÃO E FORMATURA, EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO, LOCALIZAÇÃO E ESTACIONAMENTO, PLATAFORMAS DE APRENDIZAGEM, SAÚDE, VIDA ACADÉMICA, DOCUMENTOS (which is highlighted with a red border), INTERCÂMBIO, MINHA IDENTIFICAÇÃO, RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU, and TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

On the right, there is a large section titled "Serviços de A-Z" which lists numerous services starting with the letter A, such as "Acesso de alunos por motivo de saúde", "Acesso Ativais - Pathology Image", "Acesso Remoto", "Ações culturais", "Acompanhamento de desempenho acadêmico para Bolhas da PRAZ", "Acompanhamento pedagógico", "Adaptação e impressão de materiais para fonte ampliada e/ou digital", "Adesivo de incorporação ao serviço militar - IAP", "Acesso internacional", "Acesso de alunos com deficiência de grau", "Aplicativo para dispositivos móveis", "Apoio para participações em eventos esportivos", "Aproveitamento de estudos", "Acessos remotos para algumas funções vinculadas à UFRGS", "Aprendizado interdisciplinar especializado para PCNs", "Atestado de afastamento para complementação de estudos", "Atestado de afastamento para dupla diplomatura", "Atestado de afastamento para realização de estudos", "Atestado de aprovação no concurso vestibular para admissão miliar", "Atestado de aprovação para pós", "Atestado de carga horária do curso de graduação", "Atestado de classificação com cálculo e com escala", "Atestado de convites", "Atestado de convites - Internato medicina", "Atestado de cursos sem trabalho de conclusão", "Atestado de desempenho de realização do curso", "Atestado de desistência da vaga", "Atestado de duração do curso", and "Atestado de férias".

2.2.2 Por Serviço de A-Z

O serviço pode ser encontrado selecionando um dos serviços listados na relação dos **Serviços de A-Z**.



This screenshot is identical to the one above, showing the UFRGS Student Hub homepage and the "Serviços de A-Z" section. The only difference is that the "Atestado de convites" item in the list is highlighted with a red border.

2.2.3 Pela Busca por palavra-chave

O serviço pode ser encontrado digitando um termo em **Busca por palavra-chave**.

The screenshot shows the UFRGS Student Hub (TIA) interface. At the top, there's a search bar labeled "BOLSA" with a red border. Below it, there are three categories: "Graduação", "Pos-Graduação", and "Alumni". On the left, there's a sidebar with "Serviços por categoria" containing links to various services: ACESSIBILIDADE, BIBLIOTECAS E REPOSITÓRIOS DIGITAIS, CULTURA, ESPORTE E LAZER, DOCUMENTOS, INTERCÂMBIO, MINHA IDENTIFICAÇÃO, RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU, and TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. To the right, there's a large section titled "11 Serviços de A-Z" listing numerous services such as "Acesso de alunos por motivo de saúde", "Acesso Remoto - Pathology Images", "Ações culturais", "Acompanhamento de desempenho acadêmico para Bolhas da PRAE", "Adestramento e impressão de materiais para fonte ampliada e/ou digital", "Adestramento de incorporação ao serviço militar - IAP", "Amplo internacional", "Avaliação de aptidão de piloto", "Aplicativo para dispositivos móveis", "Apoio para participação em eventos esportivos", "Aproveitamento de estudos", "Assessoria à criação de Empresas Júnior vinculadas à UFRGS", "Avaliação de aptidão para complementação de estudos", "Atestado de afastamento para dupla diplomação", "Atestado de afastamento para realização de estudos", "Atestado de afastamento para PEC-40 - Renovação do visto", "Atestado de aprovação ou cota para vestibular para edital de militares", "Atestado de aptidão para pilotar", "Atestado de carga horária do curso de graduação", "Atestado de classificação", "Atestado de competência com cálculo e com escala", "Atestado de concursos", "Atestado de concursos - Internato medicina", "Atestado de cursos sem trabalho de conclusão", "Atestado de decreto de reconhecimento do curso", "Atestado de desistência da carga", and "Atestado de encerramento do curso".

2.3 Serviço

Existem campos em cada serviço que servem para orientação do aluno. São eles: Nome, Descrição, Público-alvo, Requisitos, Ajuda rápida, Serviços relacionados, Perguntas frequentes e Botões de serviços, conforme indicado na figura:

The screenshot shows the UFRGS Student Hub (TIA) interface for the service "Atestado de afastamento para dupla diplomação". The service title is highlighted with a red border. Below it, there's a description: "O documento informa a matrícula do Aluno e o afastamento do mesmo na modalidade em que foi registrado no Sistema de Graduação". Under "Público-alvo", there's a link "Aluno de Graduação" with a red border. Under "Requisitos", there's a link "O afastamento do aluno precisa estar registrado no Sistema de Graduação" with a red border. Under "Ajuda rápida", there's a note about document submission and a link "Mais informações na página da PROGRAD" with a red border. To the right, there are sections for "Serviços relacionados" (with links to "Atestado de afastamento para complementação de estudos", "Atestado de afastamento para realização de estudos", and "Atestado de aluno comitente PEC-40 - Renovação do visto"), "Documentação" (with a "Procuração" link), and "Perguntas frequentes" (with links to "Onde encontrar o modelo de Procuração?" and "Quais documentos substituem o RG para a retirada do atestado?"). At the bottom, there are buttons for "Solicitar Serviço", "Encarecer Dúvida", "Portal Aluno", and "Relatar Problema" with red borders.

2.4 Botões de serviços

Cada serviço pode conter ou não um conjunto de botões para interação do solicitante. As opções dos botões são explicadas no campo Ajuda Rápida.



2.4.1 **Solicitar Serviço** – usado para executar um procedimento inicial a fim de adquirir o serviço ou abrir uma solicitação para o serviço.

2.4.2 **Esclarecer Dúvida** – usado para abrir uma solicitação a fim de obter mais informações sobre o serviço.

2.4.3 **Portal Aluno** – usado para acessar documentos/ procedimentos oferecidos dentro do portal do aluno.

2.4.4 **Relatar Problema** – usado para abrir uma solicitação a fim de relatar um problema relacionado ao serviço que parou de funcionar, anexando a tela de erro.

2.5 Como me identificar

No Catálogo de Serviços Do Aluno, a identificação é obrigatória e única, informando seu Número de cartão UFRGS e a Senha do Portal de Serviços.

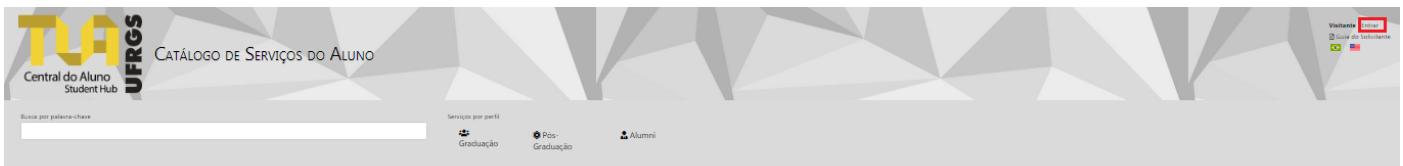
Os chamados identificados terão prioridade no processo de atendimento.

No caso de primeiro acesso, senha vencida, esquecimento de senha e senha inválida, esta pode ser recuperada no serviço **Senha do cartão UFRGS**.

A identificação pode ser feita de duas maneiras:

2.5.1 Ao clicar em Entrar

Na parte superior do Catálogo de Serviços do aluno, clicar em **Entrar**, conforme figura:



Serviços por categoria

ACESSIBILIDADE	AUXÍLIOS E BENEFÍCIOS
BIBLIOTECAS E REPOSITÓRIOS DIGITAIS	BOLSAS E ESTÁGIOS
CULTURA, ESPORTE E LAZER	DIPLOMAÇÃO E FORMATURA
DOCUMENTOS	EMPREENDEDORISMO E INovação
INTERCÂMBIO	LOCALIZAÇÃO E ESTACIONAMENTO
MINHA IDENTIFICAÇÃO	PLATAFORMAS DE APRENDIZAGEM
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU	SAÚDE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	VIDA ACADÊMICA

II Serviços de A-Z

Acesso às salas para moradores de saúde
Acesso à Internet para moradores de saúde
Acesso à Internet para Pós-Graduação
Acesso à Internet para Pós-Graduação
Acompanhamento de desempenho acadêmico para bolsistas da PRAE
Acompanhamento pedagógico
Adaptação e impressão de materiais para fonte ampliada e/ou digital
Adesão ao encerramento ao serviço militar - UMAP
Amigos internacionais
Antecipação de cobranças de trânsito
Apadrinhamento de estudantes novatos
Apoio para participação em eventos esportivos
Aproveitamento de estudantes
Assessoria à criação de Empresas Júnioras vinculadas à UFRGS
Atestado de afastamento para complementação de estudos
Atestado de afastamento para dupla diplomação
Atestado de afastamento para realização de estudos
Atestado de aluno comendado PEC-G - Honrariação dos vinte
Atestado de apresentação de vestibulares para admissão militar
Atestado de aptidões para pós
Atestado de carga horária do curso de graduação
Atestado de classificações
Atestado de classificações com cálculo e com escala
Atestado de comendado
Atestado de concessões - Internato medicina
Atestado de cursos sem trabalho de consultoria
Atestado de decreto de reconhecimento do curso
Atestado de desistência da vaga
Atestado de efetivação da vaga

2.5.2 Ao clicar em um botão de serviço

Ao selecionar um serviço e clicar em um dos botões de serviços, conforme figura:

The screenshot shows the "Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço" page. It has two main input fields: "Número do cartão UFRGS" (with placeholder "Digite aqui seu número") and "Senha Portal de Serviços" (with placeholder "Digite aqui sua senha"). To the right, there is a link "Recuperar sua senha" and a note "Primeiro acesso: Não sou da UFRGS*". Below these fields, a note states: "* O atendimento de solicitantes sem cartão pode levar mais tempo. Se você possui cartão e senha, utilize os para agilizar seu atendimento." On the far right, there is a sidebar titled "Busca por Categoria" containing a list of service categories: ACESSIBILIDADE, AUXÍLIOS E BENEFÍCIOS, BIBLIOTECAS E REPOSITÓRIOS DIGITAIS, BOLSAS E ESTÁGIOS, CULTURA, ESPORTE E LAZER, DIPLOMAÇÃO E FORMATURA, DOCUMENTOS, EMPREENDEDORISMO E INovação, INTERCÂMBIO, LOCALIZAÇÃO E ESTACIONAMENTO, MINHA IDENTIFICAÇÃO, PLATAFORMAS DE APRENDIZAGEM, RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU, SAÚDE, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, and VIDA ACADÊMICA.

2.6 Como abrir um chamado

Para abrir um chamado, basta clicar no botão do serviço desejado e preencher o formulário com o máximo de informação possível. Após responder todas as questões, clique no botão **Enviar** conforme figura:

» Início »  Atestado de afastamento para dupla diplomação

Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço

Após solicitar o serviço, entraremos em contato por seu e-mail cadastrado no Portal de Serviços (marcia@cpd.ufrgs.br).

Atendimento

Como podemos ajudar você? *

Qual a Central da TUA UFRGS mais próxima?

Centro

Anexos (Máx 10MB):

No files selected.



* Informações obrigatórias

Note: Os campos do formulário que contém asterisco são obrigatórios.

Na tela será apresentado o número do chamado gerado.

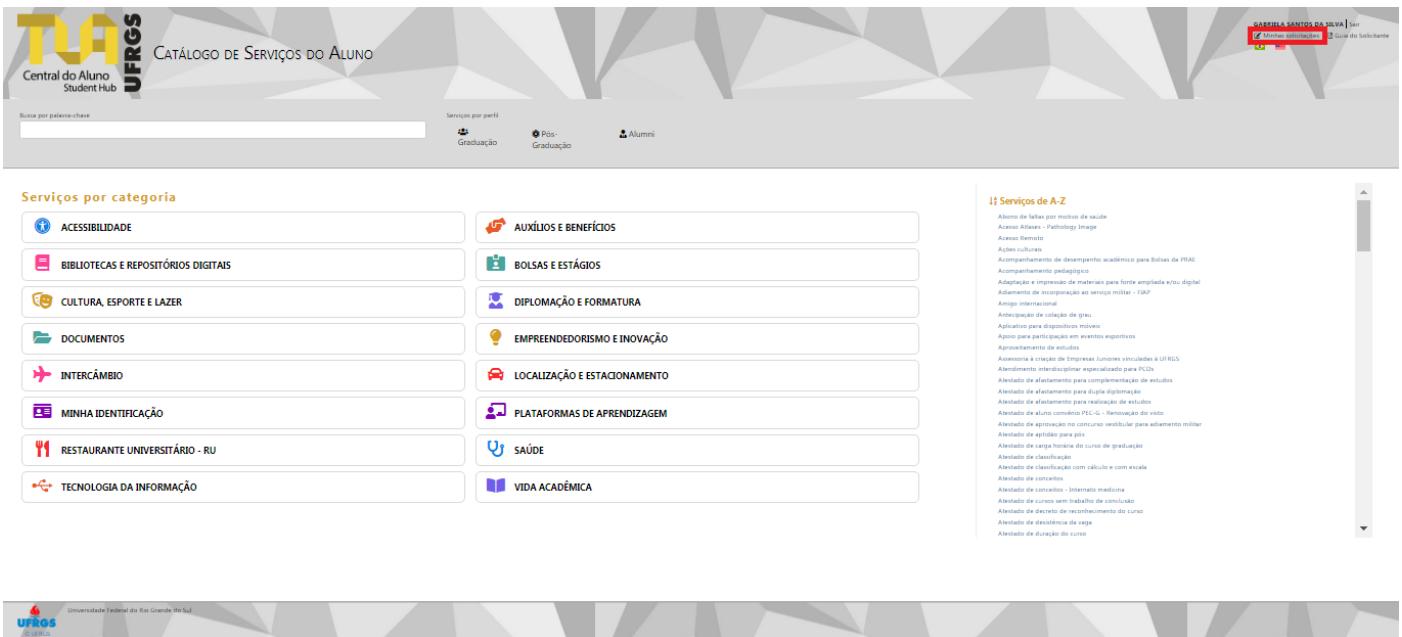
Solicitação de abertura de chamado

 Seu chamado foi criado com o número **2018111664000029**. Em breve entraremos em contato por seu e-mail cadastrado no Portal de Serviços.

3 PORTAL DO SOLICITANTE

3.1 Como consultar chamados

No Catálogo de Serviços do Aluno, clicar em **Minhas Solicitações** no canto superior direito da tela.



The screenshot shows the UFRGS Student Hub interface. At the top right, there is a user profile for 'MARILIA SANTOS DA SILVA'. Below the header, there are tabs for 'Graduação', 'Pos-Graduação', and 'Alumni'. On the left, there is a sidebar with categories like 'Acessibilidade', 'Bibliotecas e Repositórios Digitais', 'Cultura, Esporte e Lazer', 'Documentos', 'Intercâmbio', 'Minha Identificação', 'Restaurante Universitário - RU', and 'Tecnologia da Informação'. The main content area displays a grid of service icons and names, such as 'Auxílios e Benefícios', 'Bolsas e Estágios', 'Diplomação e Formatura', 'Empreendedorismo e Inovação', 'Localização e Estacionamento', 'Plataformas de Aprendizagem', 'Saúde', and 'Vida Acadêmica'. On the right side, there is a detailed list of services under the heading 'Serviços de A-Z', which includes items like 'Atestado de faltas por motivo de saúde', 'Acesso à Internet - Pathology Image', 'Acesso Remoto', 'Ações culturais', 'Acompanhamento de desempenho acadêmico para Bolhas da PRAE', 'Acompanhamento pedagógico', 'Adaptação e impressão de materiais para fonte ampliada e/ou digital', 'Adesivado de incorporação ao serviço militar - TAP', 'Apoio à inclusão', 'Apoio de coleção de gatos', 'Aplicativo para dispositivo móveis', 'Apoio para participação em eventos esportivos', 'Aproveitamento de estudos', 'Atendimento a pessoas com deficiências intelectuais vinculadas à UFRGS', 'Atendimento interdisciplinar especializado para PCDs', 'Atestado de afastamento para complementação de exames', 'Atestado de afastamento para dupla diplomatura', 'Atestado de afastamento para realização de eventos', 'Atestado de aprovação para concursos militares', 'Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar', 'Atestado de aptidão para pis', 'Atestado de carga horária do curso de graduação', 'Atestado de classificações com cálculo e com escala', 'Atestado de concessões', 'Atestado de concessões - Internato modulina', 'Atestado de cursos sem trabalho de conclusão', 'Atestado de desistência de matrícula', 'Atestado de desistência de curso', and 'Atestado de duração do curso'.

3.2 Como visualizar um chamado

Para ver o conteúdo do seu chamado, clicar em cima de um número de chamado.

Número	Título	Estado	Última Alteração
2018111664000029	Atestado de afastamento para dupla diplomatura - Solicitar Serviço	novo	16/11/2018 11:55
20181116400034	Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar - Relatar Problema	novo	13/11/2018 12:32
2018111364000025	Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar - Esclarecer Dúvida	novo	13/11/2018 12:30
2018111340000018	Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar - Solicitar Serviço	novo	13/11/2018 12:27
2018110840000035	Auxílio creche - Relatar Problema	novo	08/11/2018 12:34
2018110840000020	HSGD/Hugod	open	12/11/2018 10:07
2018110840000017	Auxílio creche - Esclarecer Dúvida	novo	08/11/2018 11:56
2018110740000019	- Solicitar Serviço	novo	07/11/2018 14:34
2018110140000021	Bolha BIC UFRGS - Esclarecer Dúvida	novo	14/11/2018 17:38
2018110140000011	Apoio da PRAE em eventos esportivos - Esclarecer Dúvida	novo	14/11/2018 17:38
2018101640000011	Ações sociais - Relatar Problema	novo	14/11/2018 08:44

41-Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço

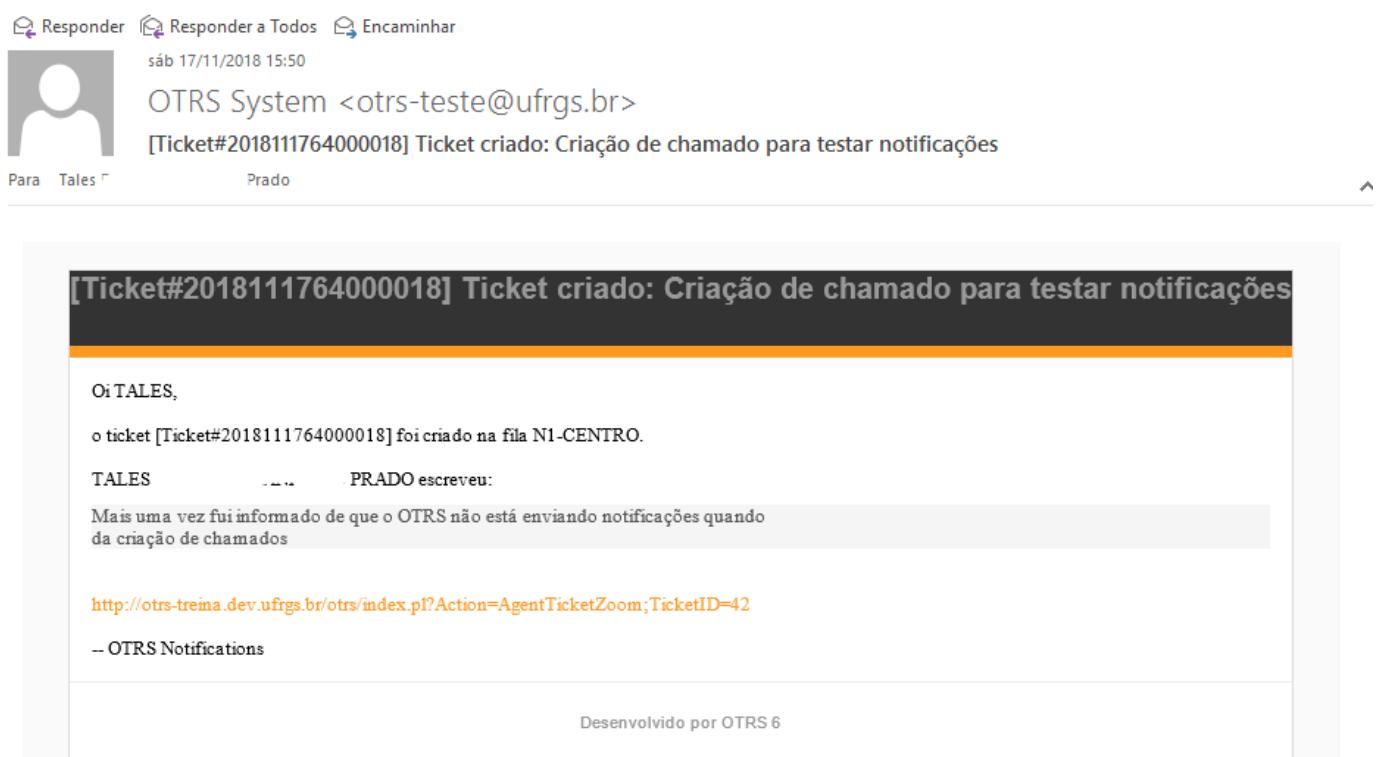
Data	Autor	Assunto	Conteúdo
16/11/2018 11:55	[REDACTED]	Requisição via catálogo de serviços	Teste para documentação do guia do Solicitante

4 MENSAGENS RECEBIDAS

O aluno receberá mensagens do sistema durante todo o processo de chamado.

4.1 Mensagens do chamado

Toda vez que um chamado for gerado, cancelado, encerrado, reaberto ou o atendente retornar alguma informação, o solicitante receberá no seu e-mail uma mensagem de abertura com o número do chamado, informações da abertura, um link para acompanhamento e orientações sobre este chamado, conforme figura abaixo.



The screenshot shows an email from the OTRS system. The recipient is Tales Prado, and the subject is "[Ticket#2018111764000018] Ticket criado: Criação de chamado para testar notificações". The email body contains the ticket number, a greeting, and a message from TALES. It also includes a link to view the ticket details and a note about notifications. The footer indicates the email was developed by OTRS 6.

Responder Responder a Todos Encaminhar
sáb 17/11/2018 15:50
OTRS System <otrs-teste@ufrgs.br>
[Ticket#2018111764000018] Ticket criado: Criação de chamado para testar notificações

Para Tales Prado

[Ticket#2018111764000018] Ticket criado: Criação de chamado para testar notificações

Oi TALES,

o ticket [Ticket#2018111764000018] foi criado na fila N1-CENTRO.

TALES PRADO escreveu:

Mais uma vez fui informado de que o OTRS não está enviando notificações quando da criação de chamados

<http://otrs-treina.dev.ufrgs.br/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=42>

-- OTRS Notifications

Desenvolvido por OTRS 6

Para retornar alguma informação sobre o chamado, basta responder o referido e-mail.

4.2 Mensagem de encerramento do chamado

 Responder  Responder a Todos  Encaminhar

sáb 17/11/2018 16:26



OTRS System <otrs-teste@ufrgs.br>

[Ticket#2018111764000018] Encerramento de chamado no OTRS

Para Tales ...

do Prado

[Ticket#2018111764000018] Encerramento de chamado no OTRS

Olá TALES,

o ticket [Ticket#2018111764000018] foi encerrado.

TALES escreveu:

Como o chamado havia sido criado apenas por motivos de teste, estou agora
encerrando o mesmo.

Você pode acompanhar todos os seus atendimentos em: <https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/chamados/recupera-tiquetes>

Equipe TUAUFRGS

Desenvolvido por OTRS 6

Para retornar alguma informação sobre o chamado, basta responder o referido e-mail.

TABLE OF CONTENTS

1 GLOSSARY	2
1.1 TUA UFRGS.....	2
1.2 Student services Catalogue.....	2
1.3 Requester.....	2
1.4 Service Call	2
1.5 Form.....	2
1.6 Service Call Situation	2
2 STUDENT SERVICES CATALOGUE	3
2.1 Assistance.....	3
2.2 How to locate a service.....	3
2.3 Service.....	5
2.4 Service buttons.....	6
2.5 How to identify myself.....	6
2.6 How to open a service call	8
3 REQUESTER'S PORTAL	9
3.1 How to check service calls.....	9
3.2 How to see a service call.....	9
4 RECEIVED MESSAGES	11
4.1 Service call messages.....	11
4.2 Creation of service call message	11
4.3 Closure of service call message	12

1 GLOSSARY

1.1 TUA UFRGS

TUAUFRGS is responsible for consulting UFRGS' student services. The student Central has 3 levels of support service to help the community.

1.2 Student services Catalogue

It's a website containing information, orientation and opening of service calls along with UFRGS' TUAUFRGS, as described in item 1.2.

1.3 Requester

It's the name given to the users of UFRGS' student services.

1.4 Service Call

It's the name given to the opening of a student service request by the requester.

1.5 Form

Has questions that must be answered by the requester and takes to the opening of a service call.

1.6 Service Call Situation

It's the state the service call is in, that is to say, the call's first situation is "New", when initiated, its situation is "Open" and when ended its situation will show as "Closed".

2 STUDENT SERVICES CATALOGUE

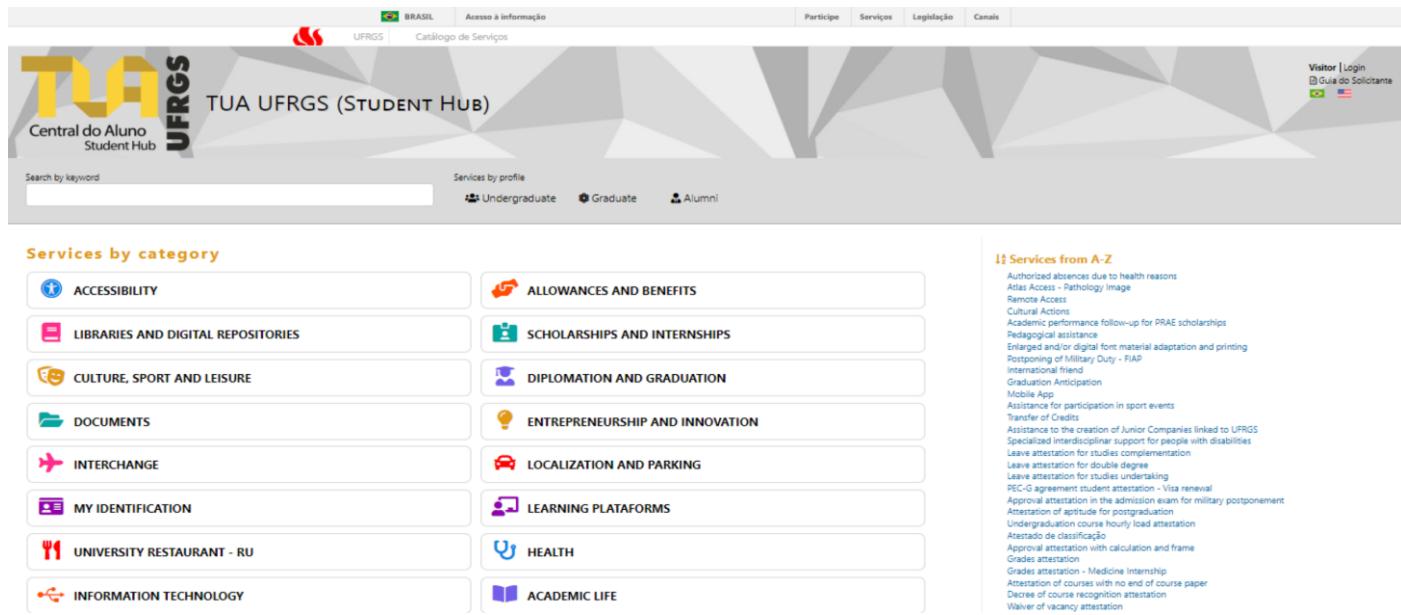
2.1 Assistance

TUA UFRGS answers to service calls, doubts and mistakes/problems related to student services through the Student Services Catalogue, available at www.catalogodoaluno.ufrgs.br.

Requests opened through the catalogue will be given priority in the fulfillment process.

Other contact formats: Through the phone **+55 51 3308-2000** or e-mail tuaufrgs@ufrgs.br.

When accessing the Student Services Catalogue, the screen below will be shown:



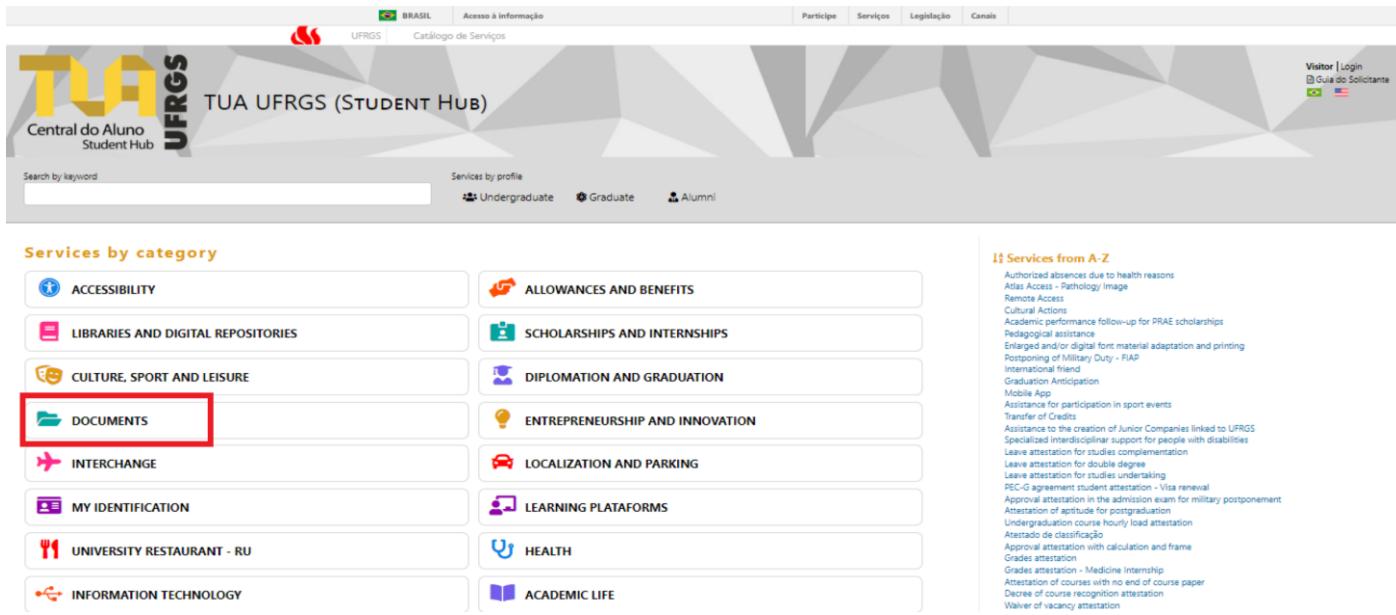
The screenshot shows the homepage of the TUA UFRGS (Student Hub). At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Acesso à Informação', 'Participa', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. The main header features the TUA logo and the text 'TUA UFRGS (STUDENT HUB)'. Below the header, there is a search bar labeled 'Search by keyword' and filters for 'Undergraduate', 'Graduate', and 'Alumni'. The main content area is titled 'Services by category' and contains a grid of 14 service categories: ACCESSIBILITY, ALLOWANCES AND BENEFITS, LIBRARIES AND DIGITAL REPOSITORIES, SCHOLARSHIPS AND INTERNSHIPS, CULTURE, SPORT AND LEISURE, DIPLOMATATION AND GRADUATION, DOCUMENTS, ENTREPRENEURSHIP AND INNOVATION, INTERCHANGE, LOCALIZATION AND PARKING, MY IDENTIFICATION, LEARNING PLATFORMS, UNIVERSITY RESTAURANT - RU, INFORMATION TECHNOLOGY, HEALTH, and ACADEMIC LIFE. To the right of the grid, there is a sidebar titled 'Services from A-Z' listing various services such as 'Authorized absences due to health reasons', 'Atlas Access - Pathology Image', 'Residence access', 'Cultural Actions', 'Academic performance follow-up for PRAE scholarships', 'Pedagogical assistance', 'Enlarged and/or digital font material adaptation and printing', 'Postponing of Military Duty - FIAP', 'International friend', 'Graduation Anticipation', 'Mobile App', 'Assistance for participation in sport events', 'Transfer of Credit', 'Assistance to the creation of Junior Companies linked to UFRGS', 'Specialized services for people with disabilities', 'Leave attestation for studies complementation', 'Leave attestation for double degree', 'Leave attestation for studies undertaking', 'PEC-G agreement student attestation - Visa renewal', 'Approval attestation in the admission exam for military postponement', 'Attendance of application for postgraduation', 'University registration hourly load attestation', 'Attestado de classificação', 'Approval attestation with calculation and frame', 'Grades attestation', 'Grades attestation - Medicine Internship', 'Attestation of courses with no end of course paper', 'Decree of course recognition attestation', and 'Waiver of vacancy attestation'.

2.2 How to locate a service

In the student services Catalogue the search can be done in three ways.

2.2.1 by Category

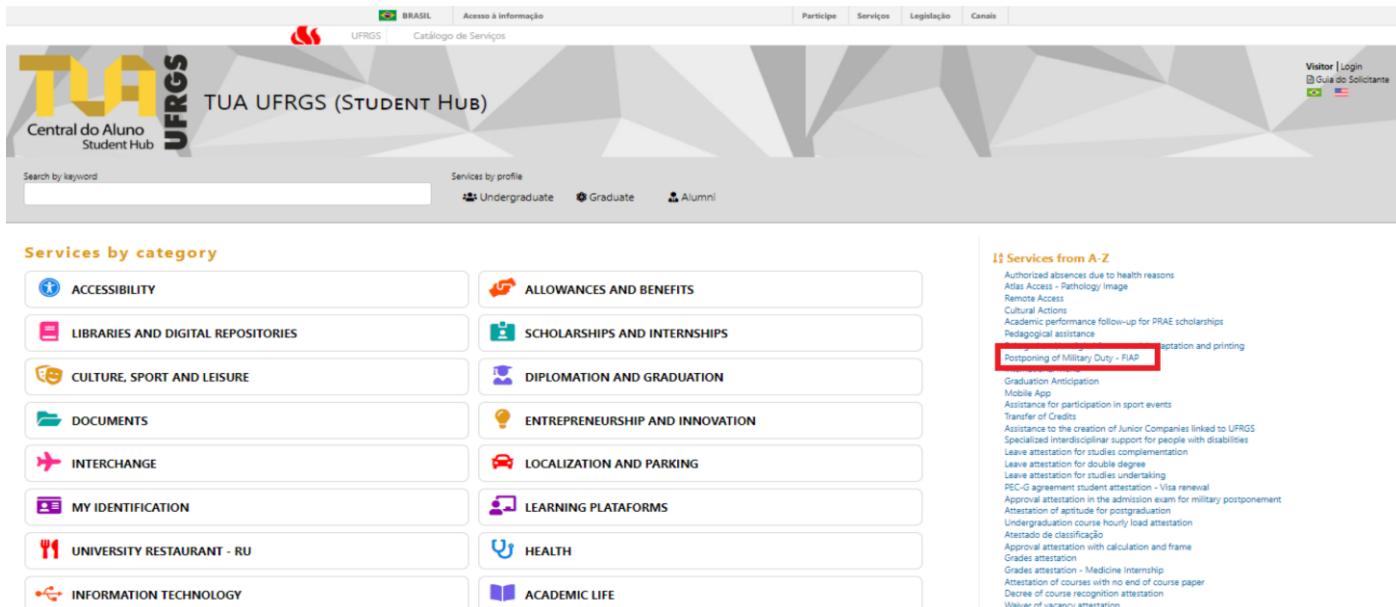
The service can be found by navigating the categories at the webpage.



The screenshot shows the TUA UFRGS (Student Hub) website interface. At the top, there is a navigation bar with links for BRASIL, Acesso à Informação, Participar, Serviços, Legislação, and Canais. Below the navigation bar, the TUA logo and the text "TUA UFRGS (STUDENT HUB)" are displayed. There is a search bar labeled "Search by keyword" and a "Services by profile" section with categories for Undergraduate, Graduate, and Alumni. The main content area is titled "Services by category" and lists various services in a grid format. One service, "DOCUMENTS", is highlighted with a red box. To the right of the grid, there is a sidebar titled "Services from A-Z" which provides a detailed list of services, many of which are preceded by small icons.

2.2.2 by Service from A-Z

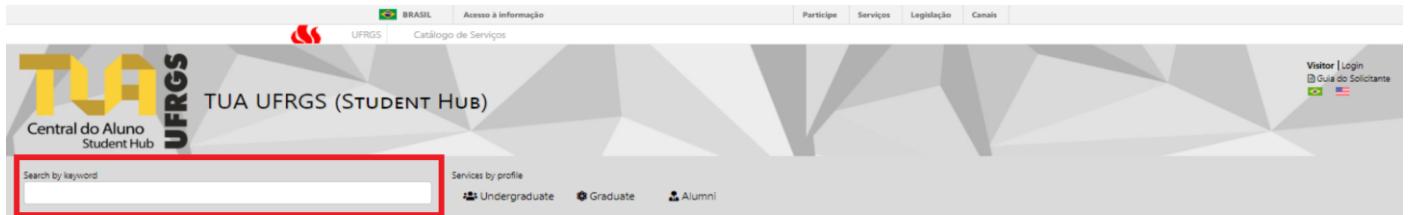
The service can be found by selecting one of the services listed in the **Services from A-Z** listing.



This screenshot shows the same TUA UFRGS website as the previous one, but the focus is on the "Services from A-Z" listing on the right side of the page. The listing contains a long list of services, each with a small icon. One specific service, "Postponing of Military Duty - PAP", is highlighted with a red box. The rest of the page follows the same layout as the first screenshot, including the header, search bar, and "Services by category" grid.

2.2.3 by keyword Search

The service can be found by typing a term in **Search by keyword**.



The screenshot shows the TUA UFRGS (Student Hub) interface. At the top, there is a navigation bar with links for BRASIL, Acesso à Informação, Participa, Serviços, Legislação, and Canais. On the left, the TUA logo and the text "Central do Aluno Student Hub" are displayed. Below the logo is a search bar with the placeholder "Search by keyword". To the right of the search bar, there is a section titled "Services by profile" with three categories: Undergraduate, Graduate, and Alumni. Further down, there is a grid of services categorized by icon and name: ACCESSIBILITY, ALLOWANCES AND BENEFITS, LIBRARIES AND DIGITAL REPOSITORIES, SCHOLARSHIPS AND INTERNSHIPS, CULTURE, SPORT AND LEISURE, DIPLOMATION AND GRADUATION, DOCUMENTS, ENTREPRENEURSHIP AND INNOVATION, INTERCHANGE, LOCALIZATION AND PARKING, MY IDENTIFICATION, LEARNING PLATAFORMS, UNIVERSITY RESTAURANT - RU, INFORMATION TECHNOLOGY, HEALTH, and ACADEMIC LIFE. On the far right, there is a sidebar titled "Services from A-Z" listing various services such as Authorized absences due to health reasons, Atlas Access - Pathology Image, Researcher's Card, Cultural Actions, Academic performance follow-up for PRAE scholarships, Pedagogical assistance, Enlarged and/or digital font material adaptation and printing, Postponing of Military Duty - FIAP, International friend, Grade anticipation, Mobile App, Assistance for participation in sport events, Transfer of Credit, Assistance to the creation of Junior Companies linked to UFRGS, Specialized interdisciplinary support for people with disabilities, Leave attestation for studies complementation, Leave attestation for studies undertaking, PEC-G agreement student attestation - Visa renewal, Approval attestation in the admission exam for military postponement, Attestation of aptitude for postgraduation, Undergraduate course hourly load attestation, Attestation of courses with no end of course paper, Decree of course recognition attestation, and Waiver of vacancy attestation.

2.2.4 by Services by profile

The service can be found by selecting the desired profile in **Services by profile**.

2.3 Service

There are fields in every service designed to orientate the student. They are: Name, Description, Target audience, Requirements, Fast help, Related services, Frequently asked questions and Service buttons, as indicated in the picture:

Leave attestation for studies complementation

The document informs the student's enrollment, step, accomplished percentage of the course, year/semester of conclusion and student's CPF.

Target audience

Undergraduation and Alumni

Requirements

The student's leave must be registered in the Undergraduate System.

Quick help

Request the document by clicking the "Solicitar Serviço" button below and fill in the following information:

- Full name, UFRGS identification card number, course, contact information (phone number, email).

Document withdrawal must be done directly at DECORDI, upon presentation of original ID card of the requester.

ATTENTION: For third party document withdrawal, append the signed letter of attorney and a copy of the ID cards of both the requester and the authorized person. The authorized person should present their original document for document withdrawal.

- Deadline for the making of the document: up to 5 business days. A notification will be send (by email) to the student when the document is available for withdrawal.
- Deadline for the withdrawal of the document: 3 business day. Otherwise, the document will be discarded.

For further information visit PROGRAD's webpage.

DECORDI (Department of Students Records Consulting)

Address: 110, Avenue Paulo Gama, Annex I of the University Rectory - Ground Floor, Porto Alegre, RS / 90040-060, Brazil.

Downtown Campus

Related services

Leave attestation for double degree

Documentation

Letter of attorney

 Request Service  Clarify Question  Portal Aluno  Report Problem



Federal University of Rio Grande do Sul

2.4 Service buttons

Every service may or may not contain a set of buttons for requester interaction. The button options are explained in the Fast help field.

 Request Service

 Clarify Question

 Portal Aluno

 Report Problem

2.4.1 Request Service – used to perform a starting procedure to acquire the service or open a service request.

2.4.2 Clarify Question – used to open a request to obtain further information on the service.

2.4.3 Portal Aluno – used to access documents/ procedures offered inside the student portal.

2.4.4 Report Problem – used to open a request to report an issue in the service that stopped working, attaching the error screen.

2.5 How to identify myself

In the student Services Catalogue, identification is mandatory and singular, informing your UFRGS identification card Number and your Service Portal Password.

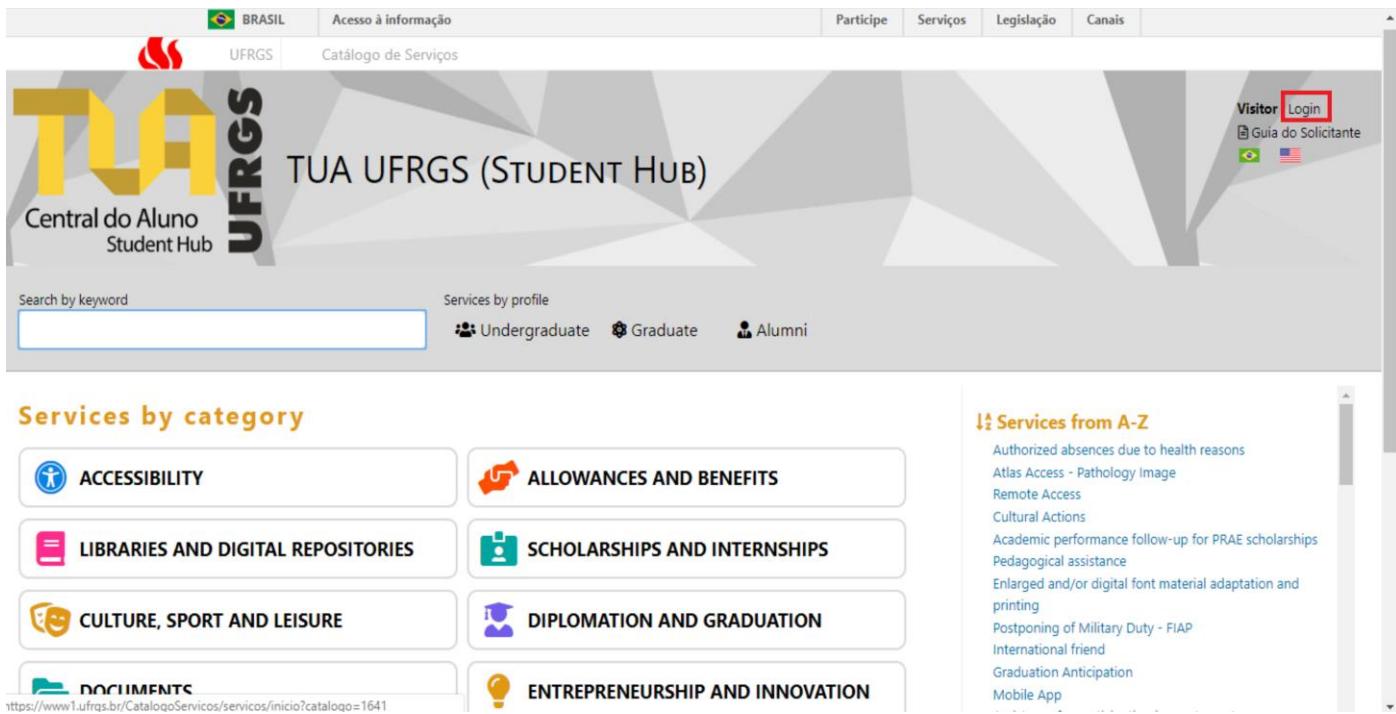
Identified service calls will be given priority in the fulfillment process.

In case of first-time access, expired password, forgotten password and invalid password, it can be recovered in the **UFRGS identification card Password service**.

Identification can be done in two different ways:

2.5.1 By clicking Entrar

On the top part of the student Services Catalogue, click **Entrar**, according to the picture:



The screenshot shows the TUA UFRGS (Student Hub) website. At the top, there is a navigation bar with links for BRASIL, Acesso à informação, Participar, Serviços, Legislação, and Canais. The main header features the UFRGS logo and the text "TUA UFRGS (STUDENT HUB)". Below the header, there is a search bar labeled "Search by keyword" and a "Services by profile" section with categories for Undergraduate, Graduate, and Alumni. On the left, there is a sidebar titled "Services by category" with links for Accessibility, Allowances and Benefits, Libraries and Digital Repositories, Scholarships and Internships, Culture, Sport and Leisure, Diplomation and Graduation, Documents, and Entrepreneurship and Innovation. On the right, there is a sidebar titled "Services from A-Z" with a list of various services including Authorized absences due to health reasons, Atlas Access - Pathology Image, Remote Access, Cultural Actions, Academic performance follow-up for PRAE scholarships, Pedagogical assistance, Enlarged and/or digital font material adaptation and printing, Postponing of Military Duty - FIAP, International friend, Graduation Anticipation, and Mobile App. The URL https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/servicos/inicio?catalogo=1641 is visible at the bottom left.

2.5.2 By clicking on a service button

When selecting a service and clicking on one of the service buttons, according to the picture:

Inicio

Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço

Número do cartão UFRGS
Digite aqui seu número

Senha Portal de Serviços
Digite aqui sua senha

[Recuperar sua senha](#)
[Primeiro acesso](#)
[Não sou da UFRGS*](#)

* O atendimento de solicitantes sem cartão pode levar mais tempo. Se você possui cartão e senha, utilize-os para agilizar seu atendimento.

 Entrar

Busca por Categoria

ACESSIBILIDADE
AUXÍLIOS E BENEFÍCIOS
BIBLIOTECAS E REPOSITÓRIOS DIGITAIS
BOLSAS E ESTÁGIOS
CULTURA, ESPORTE E LAZER
DIPLOMAÇÃO E FORMATURA
DOCUMENTOS
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO
GRADUAÇÃO
INTERCÂMBIO
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU
SAÚDE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
TRANSPORTE E ESTACIONAMENTO

2.6 How to open a service call

To open a service call, you just click on the desired service's button and fill in the form with as much information as possible. After answering all questions asked, click the **Enviar** button according to the picture:

Inicio > Atestado de afastamento para dupla diplomação

Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço

Após solicitar o serviço, entraremos em contato por seu e-mail cadastrado no Portal de Serviços (marcia@cpd.ufrgs.br).

Atendimento
Como podemos ajudar você? *

Qual a Central da TUA UFRGS mais próxima?
Centro

Anexos (Máx 10MB):
 Browse... No files selected.

 Enviar

* Informações obrigatórias

Note: Form fields indicated by an asterisk are mandatory.

The screen will show the number of the generated service call.

 **Solicitação de abertura de chamado**

 Seu chamado foi criado com o número **2018111664000029**. Em breve entraremos em contato por seu e-mail cadastrado no Portal de Serviços.

3 REQUESTER'S PORTAL

3.1 How to check service calls

In the student Services Catalogue, click **Minhas Solicitações** in the top right of the screen.

The screenshot shows the UFRGS Student Services Catalogue (CATÁLOGO DE SERVIÇOS DO ALUNO) interface. At the top right, there is a red box highlighting the 'Minhas solicitações' button. Below the header, there are several service categories listed in a grid:

Serviços por categoria	
ACESSIBILIDADE	AUXÍLIOS E BENEFÍCIOS
BIBLIOTECAS E REPOSITÓRIOS DIGITAIS	BOLSAS E ESTÁGIOS
CULTURA, ESPORTE E LAZER	DIPLOMAÇÃO E FORMATURA
DOCUMENTOS	EMPREendedORISMO E INovação
GRADUAÇÃO	INTERCÂMBIO
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU	SAÚDE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	TRANSPORTE E ESTACIONAMENTO

On the right side of the page, there is a sidebar titled 'Serviços de A-Z' which lists various services such as 'Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar', 'Acesso de faltas por motivo de saúde', etc.



3.2 How to see a service call

To see the content of your service call, click on a service call number.

The screenshot shows a list of service calls under the 'Minhas solicitações' section. The table has the following columns:

Número	Título	Estado	Última Alteração
2018111664000029	Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço	novo	16/11/2018 11:55
2018111364000034	Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar - Relatar Problema	novo	13/11/2018 12:32
2018111364000025	Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar - Esclarecer Dúvida	novo	13/11/2018 12:30
2018111364000016	Atestado de aprovação no concurso vestibular para adiamento militar - Solicitar Serviço	novo	13/11/2018 12:27
2018110840000035	Auxílio creche - Relatar Problema	novo	08/11/2018 12:34
2018110840000002	HSGD/Hajisd	open	12/11/2018 10:07
2018110840000017	Auxílio creche - Esclarecer Dúvida	novo	08/11/2018 11:56
2018110740000019	- Solicitar Serviço	novo	07/11/2018 14:34
2018110164000021	Bolsa BIC UFRGS - Esclarecer Dúvida	novo	14/11/2018 17:38
2018110164000011	Apoio da PRAE em eventos esportivos - Esclarecer Dúvida	novo	14/11/2018 17:38
2018103164000011	Ações sociais - Relatar Problema	novo	14/11/2018 08:44

41-Atestado de afastamento para dupla diplomação - Solicitar Serviço

Data	Autor	Assunto	Conteúdo
16/11/2018 11:55	[REDACTED]	Requisição via catálogo de serviços	Teste para documentação do guia do Solicitante

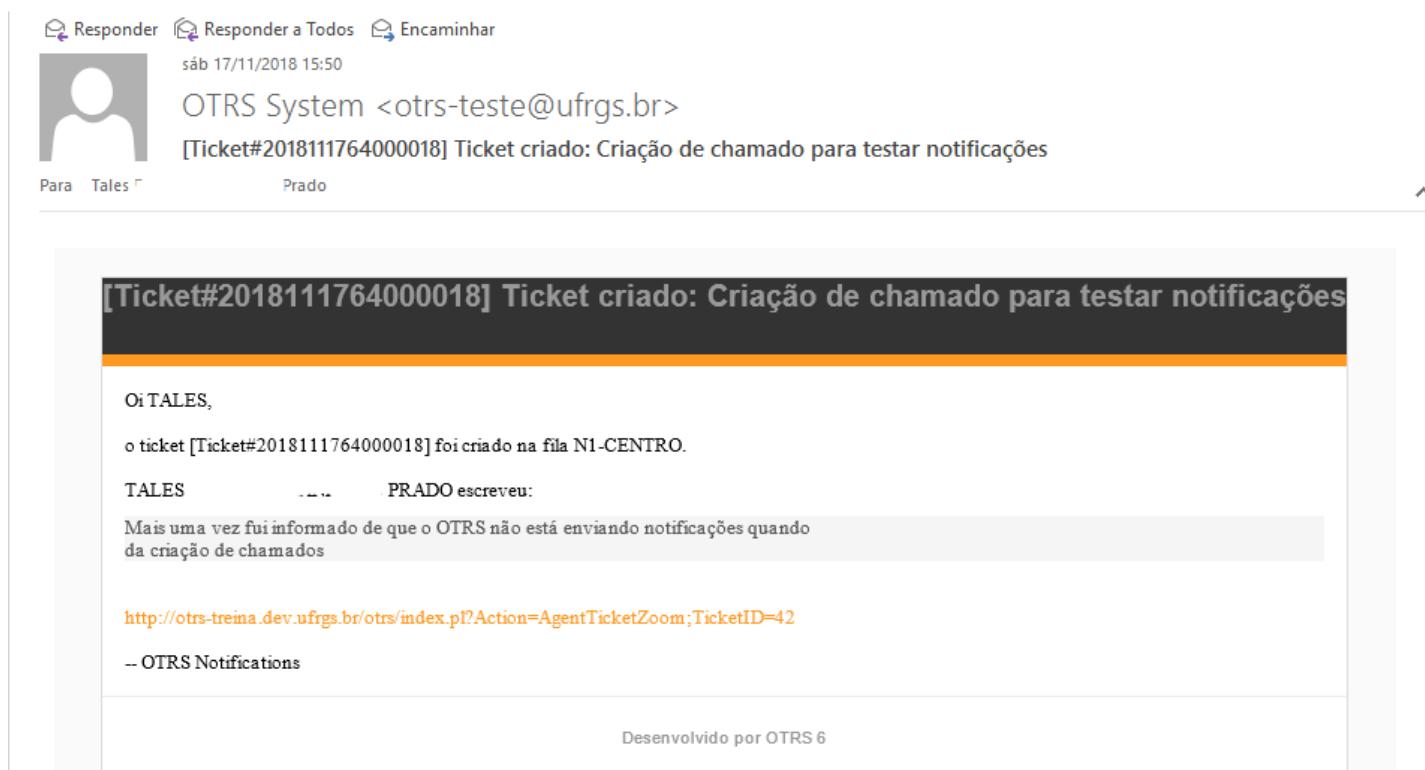
4 RECEIVED MESSAGES

The student will receive system messages during the entire service call process.

4.1 Service call messages

Every time a service call is initiated, generated, the attendant sends any information back or the service is closed, the requester will receive via e-mail an opening message with the service call number, opening information, a follow-up link and orientations on that service call, according to pictures below.

4.2 Creation of service call message



A screenshot of an email message from the OTRS System. The message is a notification about a new ticket creation. It includes the recipient's name (Tales Prado), the ticket number (Ticket#2018111764000018), and a subject line: "Ticket criado: Criação de chamado para testar notificações". The message body contains a greeting, the ticket details, a quoted message from Tales Prado, a link to view the ticket, and a signature for OTRS Notifications. The footer indicates the message was sent on Saturday, November 17, 2018, at 15:50.

Responder Responder a Todos Encaminhar
sáb 17/11/2018 15:50
OTRS System <otrs-teste@ufrgs.br>
[Ticket#2018111764000018] Ticket criado: Criação de chamado para testar notificações
Para Tales Prado

[Ticket#2018111764000018] Ticket criado: Criação de chamado para testar notificações

Oi TALES,

o ticket [Ticket#2018111764000018] foi criado na fila N1-CENTRO.

TALES PRADO escreveu:

Mais uma vez fui informado de que o OTRS não está enviando notificações quando da criação de chamados

<http://otrs-treina.dev.ufrgs.br/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=42>

-- OTRS Notifications

Desenvolvido por OTRS 6

4.3 Closure of service call message

 Responder  Responder a Todos  Encaminhar
sáb 17/11/2018 16:26

OTRS System <otrs-teste@ufrgs.br>
[Ticket#2018111764000018] Encerramento de chamado no OTRS

Para Tales do Prado

[Ticket#2018111764000018] Encerramento de chamado no OTRS

Olá TALES,
o ticket [Ticket#2018111764000018] foi encerrado.
TALES escreveu:
Como o chamado havia sido criado apenas por motivos de teste, estou agora
encerrando o mesmo.

Você pode acompanhar todos os seus atendimentos em: <https://www1.ufrgs.br/CatalogoServicos/chamados/recupera-tiquetes>
Equipe TUAUFRGS

Desenvolvido por OTRS 6

To send back any information on the service call, just answer to the referred e-mail.