

Gestão Unificada de Recursos Institucionais – GURI

Módulo de Ouvidoria

Versão 1.15

**Última revisão:
18/05/2017**

2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

REITOR

Marco Antonio Fontoura Hansen

VICE-REITOR

Maurício Aires Vieira

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

DIRETOR

Pierre Correa Martin

COORDENADOR DE DESENVOLVIMENTO

Sérgio Bortolin Júnior

Concepção e Desenvolvimento

Pedro Conrad Jr.

Analista de TI

Rogério Campodonico Bene

Analista de TI

Documentação

Aline Pacheco Primão

Analista de TI

Guilherme C. Souza

Técnico em TI

Jean Avila Rangel

Estagiário NTIC

André L. M. Camargo

Analista de TI


Sumário

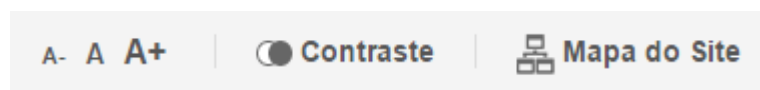
1	Introdução.....	5
1.1	Acesso ao Sistema.....	5
2	Módulo de Ouvidoria.....	7
2.1	Autenticação de Usuários.....	7
2.2	Minhas Solicitações.....	8
2.2.1	Respostas de Solicitações.....	9
2.2.2	Avaliação de Solicitações.....	11
2.3	Lista de Demandas.....	13

1 Introdução

Este manual foi elaborado tendo como principal objetivo de facilitar a utilização correta do Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), servindo como instrumento de consulta para execução dos principais procedimentos do sistema.

A DTIC está sempre em busca de soluções inteligentes e automáticas, visando eliminar intervenções manuais e aumentar a eficiência e eficácia dos processos através dos projetos em que atua.

O GURI está contemplado com recursos visuais acessíveis. O botão Voltar () que encontra-se em todos os cadastros ajuda na usabilidade do sistema. O sistema também contempla no canto superior direito a barra:



Ao clicar em “Contraste” a tela mudará as cores para fundo preto e letras brancas, as letras “A” ajudam a diminuir ou aumentar o tamanho da fonte, já o “Mapa do Site” abre o menu de opções ao usuário com as devidas permissões.

1.1 Acesso ao Sistema

Para acessar a interface do sistema ([Figura 1](#)), utilize o endereço <http://www.unipampa.edu.br/guri/>.

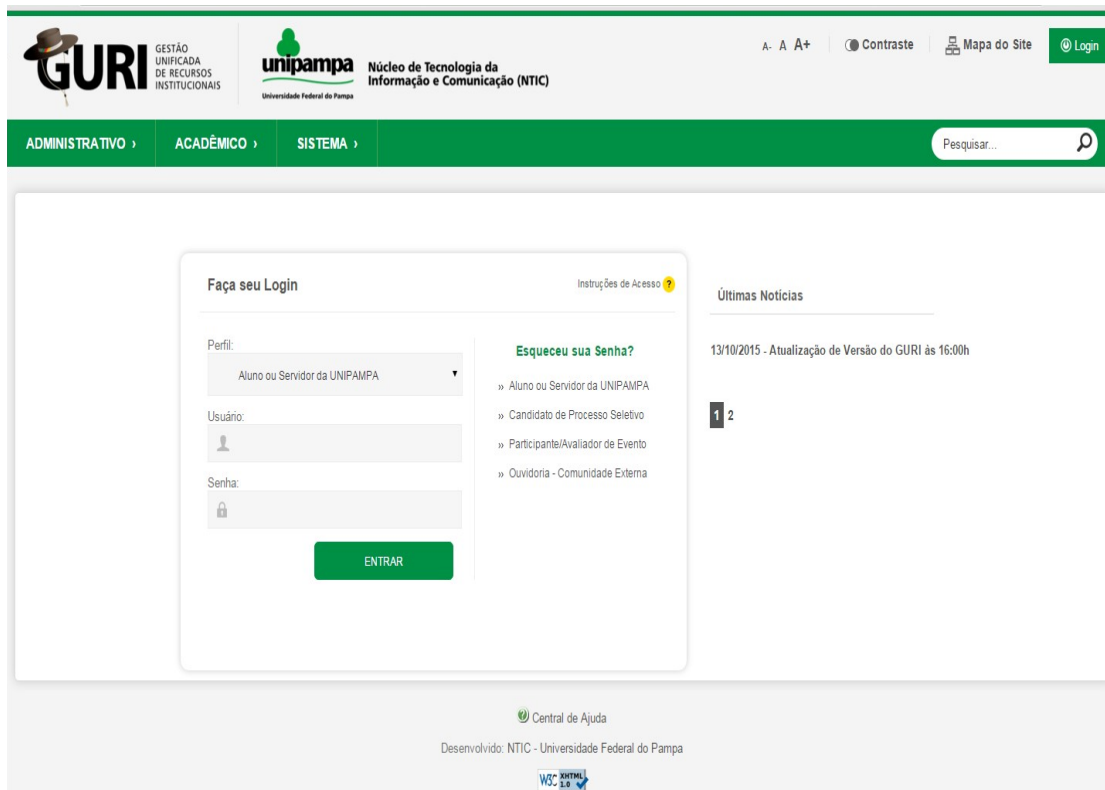


Figura 1: Tela Inicial do Sistema

Selecione o seu Perfil de acesso e, após inserir Usuário e Senha nos campos indicados, clicar no botão Entrar. Caso não lembre a senha, clique na opção correspondente ao seu perfil, abaixo de Esqueceu sua Senha?. Em caso de dúvida sobre o Perfil, clique em Instruções de Acesso (?) para obter ajuda.

2 Módulo de Ouvidoria

2.1 Autenticação de Usuários

Esta fase só deve ser realizada, caso o usuário não tenha cadastro no LDAP.

Para autenticar um usuário, execute o seguinte procedimento:

1. Clique no Menu Administrativo, na parte superior esquerda da tela.
2. Na opção Processos > Ouvidoria > Minhas Solicitações, será visualizada uma tela conforme a [Figura 2](#).

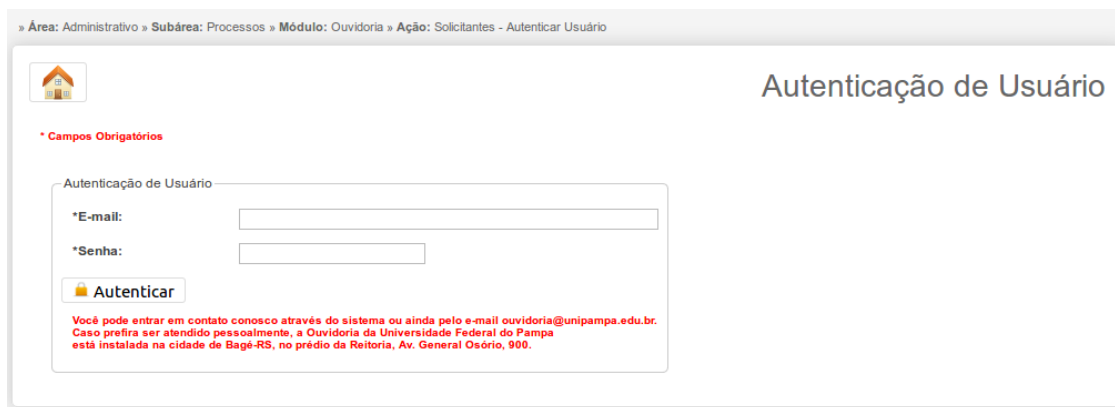


Figura 2: Autenticação de Usuário.

3. Insira o e-mail e senha de autenticação e clique no botão “Autenticar”.

2.2 Minhas Solicitações

1. Clique no Menu Administrativo, na parte superior esquerda da tela.
2. Na opção Processos > Ouvidoria > Minhas Solicitações

» Área: Administrativo » Subárea: Processos » Módulo: Ouvidoria » Ação: Solicitações - Listar

Minhas Solicitações


Código: Contendo: (digite palavras-chave que constam no assunto ou na mensagem da solicitação)

Tipo de Mensagem: Status:

(em branco para listar todos)

Código	Tipo de Mensagem	Assunto	Data	Status	Visualizar	Comprovante	Avaliação
384	Reclamação	teste com anexo	09/12/2015 10:13:58	Aguardando resposta			
383	Reclamação	teste sem anexo	09/12/2015 10:13:16	Aguardando resposta			
382	Reclamação	Teste de e-mail	09/12/2015 09:03:14	Encerrada			


Figura 3: Minhas Solicitações

Para fazer uma pesquisa de uma solicitação clique no botão Pesquisar (), na listagem de solicitações. Preencha um ou mais campos e clique em no botão “Pesquisar”. Para mostrar todas as solicitações deixe os campos em branco e clique no botão “Pesquisar”.

Para voltar à página Inicial clique no botão Início ().

Para fazer logoff do sistema clique no botão Desconectar ().

Para atualizar a página clique no botão Atualizar ().

Para cadastrar nova solicitação, clique () sendo redirecionado a [Figura 4.](#)

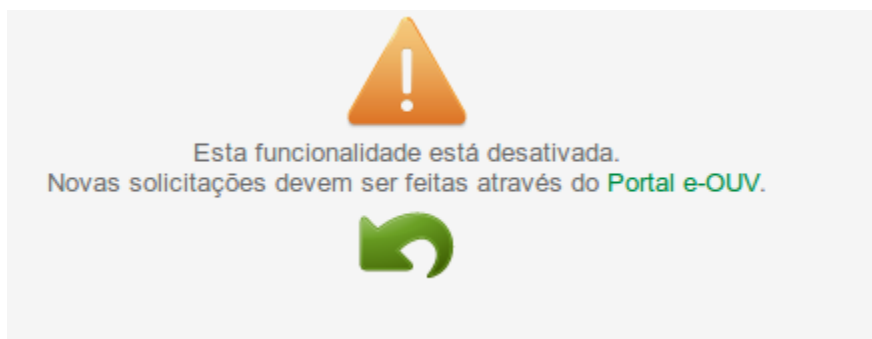




Figura 4: Tela com link para Portal e-OUV

Ao clicar no link será direcionado ao [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal](#)

2.2.1 Respostas de Solicitações

Para visualizar a resposta de uma solicitação é necessário clicar no botão Visualizar () no lado direito da solicitação. Ver [Figura 6](#).

» Área: Administrativo » Subárea: Processos » Módulo: Ouvidoria » Ação: Solicitação - Visualizar Resposta

 Visualizar Resposta da Solicitação

* Campos Obrigatórios

Visualizar Resposta da Solicitação

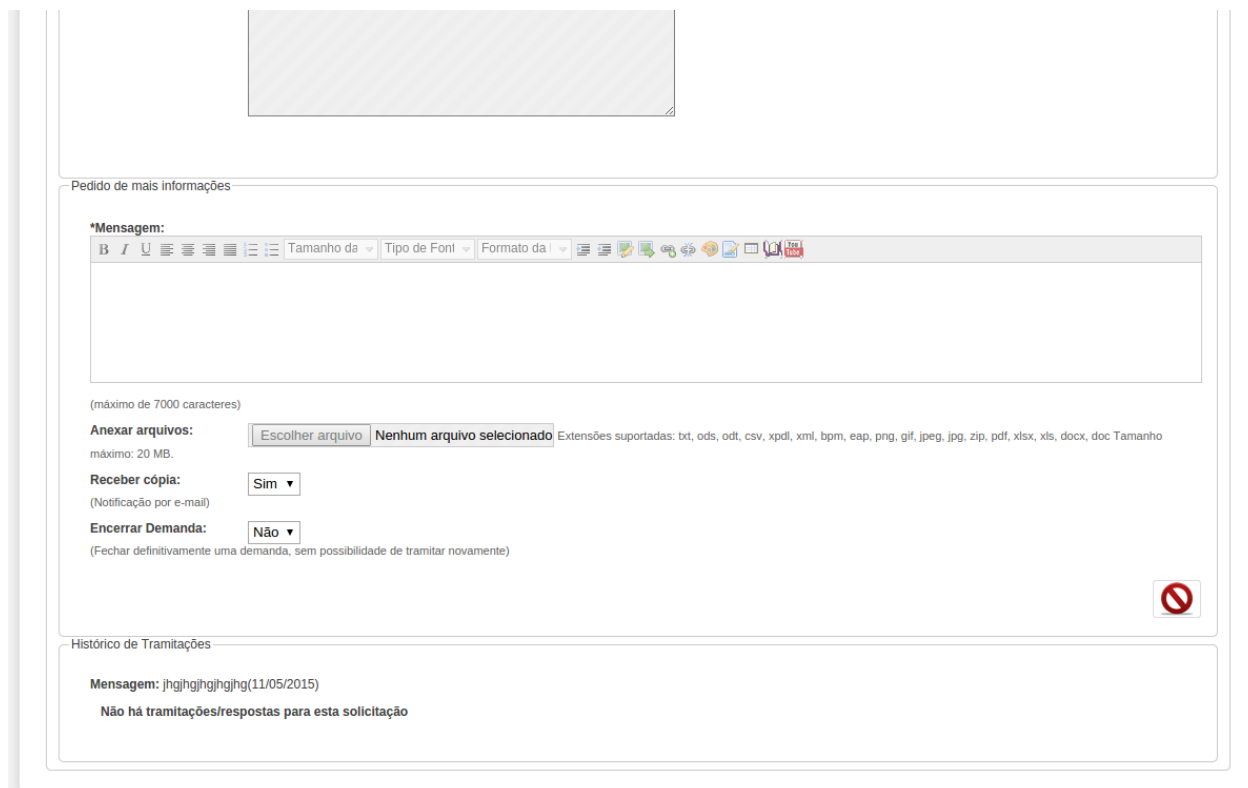
Mensagem Original

Código:	362	Eu sou:	Servidor TAE da Unipampa
Nome:	GUILHERME DA COSTA SOUZA	Forma de Solicitação:	Via GURI
Data Abertura:	11/05/2015	Data Encerramento:	
E-mail:	guilhermesouza@unipampa.edu.br	Telefone:	
*Estado:	Rio Grande do Sul		
*Cidade:	Alegrete		
Tipo de Mensagem:	Sugestão		
Assunto:	.kjvghjghjghg		
Mensagem:	jhghjghjghjghg		

Última Tramitação












Técnico Responsável:	(não consta)
Mensagem:	

Figura 5: Visualizar Resposta da Solicitação.



Pedido de mais informações

***Mensagem:**


B I U   Tamanho da Fonte Tipo de Fonte Formato da Fonte         

(máximo de 7000 caracteres)

Anexar arquivos: Nenhum arquivo selecionado Extensões suportadas: txt, ods, odt, csv, xpd, xml, bpm, eap, png, gif, jpeg, jpg, zip, pdf, xlsx, xls, docx, doc Tamanho máximo: 20 MB.

Receber cópia: (Notificação por e-mail)

Encerrar Demanda: (Fechar definitivamente uma demanda, sem possibilidade de tramitar novamente)





Histórico de Tramitações


Mensagem: jhgijhgijhgijhg(11/05/2015)

Não há tramitações/respostas para esta solicitação

Figura 6: Visualizar Resposta da Solicitação parte - 2

2.2.2 Avaliação de Solicitações

Para avaliar um atendimento clique no botão Avaliação () na listagem de solicitações ([Figura 6](#)). Selecione Nome E-mail visíveis (SIM/NÃO), selecione uma resposta para as questões de 1 a 4 e preencha a Questão 5. Clique no botão Salvar (). Ver [Figura 7](#).



Avaliação de Atendimento

* Campos Obrigatórios

Avaliação de Atendimento

Solicitação:

Nome:

E-mail:

*Nome e E-mail Visíveis?

Marque 'Sim' caso deseje que seus dados de identificação (Nome e e-mail) fiquem disponíveis no relatório da Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação

Gostaríamos de sua participação na pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Ficamos gratos pela sua colaboração nesta pesquisa.

*Questão 1: A resposta é objetiva e de fácil compreensão:

*Questão 2: A resposta atende às minhas expectativas:

*Questão 3: O órgão foi prestativo e cordial na resposta:

*Questão 4: Recomendaria o contato com a Ouvidoria para um amigo ou conhecido:

Questão 5: Comentários:






Figura 7: Avaliação de Atendimento.

2.3 Lista de Demandas

Para cadastrar uma demanda, execute o seguinte procedimento:

1. Clique no Menu Administrativo, na parte superior esquerda da tela.
2. Na opção Processos > Ouvidoria > Lista de Demandas.
3. Clique no botão novo (), sendo redirecionado a [Figura 8](#).

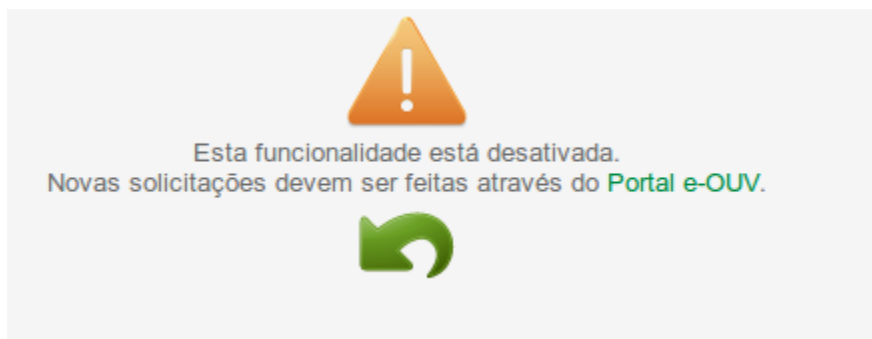





Figura 8: Tela com link para Portal e-OUV

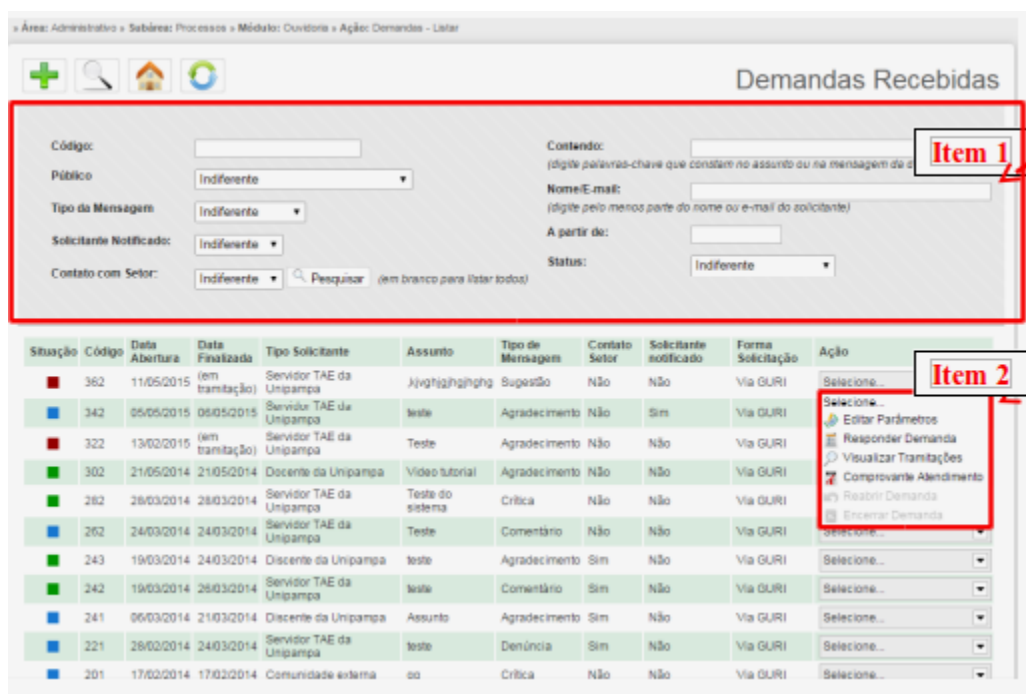
Ao clicar no link será direcionado ao [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal](#)

Para pesquisar uma demanda é necessário clicar no botão Pesquisar (), na listagem de demandas. Preencha um ou mais campos e clique em no botão “Pesquisar”. Para mostrar todas as demandas deixe os campos em branco e clique no botão “Pesquisar”. Ver [Figura 9](#).

Para editar um parâmetro de uma demanda clique em “Selecione” da coluna ação, do lado direito no cadastro de deseja alterar, clique na opção “Editar Parâmetro”. Ver [Figura 9](#). Os campos Nome, E-mail e Data de Abertura não podem ser alterados, os demais campos podem. Altere os dados que necessita e clique no botão Salvar (). Para cancelar a operação clique no botão Cancelar ().

Para voltar à página Inicial clique no botão Início ().

Para atualizar a página clique no botão Atualizar ().






Demandas Recebidas

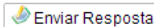
Código:
 Público:
 Tipo da Mensagem:
 Solicitante Notificado:
 Contato com Setor: (em branco para listar todos)

Conteúdo:
 Nome/E-mail:
 A partir de:
 Status:

Situação	Código	Data Abertura	Data Finalizada	Tipo Solicitante	Assunto	Tipo de Mensagem	Contato Setor	Solicitante notificado	Forma Solicitação	Ação
	362	11/05/2015	(em tramitação)	Servidor TAE da Unipampa	j/vghjz/hj/hghg	Sugestão	Não	Não	Via GURI	Selezione...
	342	05/05/2015	05/05/2015	Servidor TAE da Unipampa	teste	Agradecimento	Não	Sim	Via GURI	Selezione... Editor Parâmetros Responder Demanda Visualizar Tramitações Comprovar Atendimento Remover Demanda Encerrar Demanda
	322	13/02/2015	(em tramitação)	Servidor TAE da Unipampa	teste	Agradecimento	Não	Não	Via GURI	Selezione...
	302	21/05/2014	21/05/2014	Docente da Unipampa	Video tutorial	Agradecimento	Não	Não	Via GURI	Selezione...
	282	28/03/2014	28/03/2014	Servidor TAE da Unipampa	Teste do sistema	Crítica	Não	Não	Via GURI	Selezione...
	262	24/03/2014	24/03/2014	Servidor TAE da Unipampa	Teste	Comentário	Não	Não	Via GURI	Selezione...
	243	19/03/2014	24/03/2014	Discente da Unipampa	teste	Agradecimento	Sim	Não	Via GURI	Selezione...
	242	19/03/2014	28/03/2014	Servidor TAE da Unipampa	teste	Comentário	Sim	Não	Via GURI	Selezione...
	241	06/03/2014	21/03/2014	Discente da Unipampa	Assunto	Agradecimento	Sim	Não	Via GURI	Selezione...
	221	28/02/2014	24/03/2014	Servidor TAE da Unipampa	teste	Denúncia	Sim	Não	Via GURI	Selezione...
	201	17/02/2014	17/02/2014	Comunidade externa	so	Crítica	Não	Não	Via GURI	Selezione...


Figura 9: Listagem de Demandas Recebidas.

Para responder uma demanda clique em “Selezione” da coluna ação, do lado direito no cadastro de deseja alterar, clique na opção “Responder Demanda”. Ver *Item 2* da [Figura 9](#). Será apresentada a página de cadastro da demanda (nenhum campo editável), no final do cadastro contém o botão Enviar Resposta (). Clicando no botão Enviar Resposta será apresentado os campos para edição ([Figura 10](#)). Preencha os campos fornecidos e clique no botão Salvar (). Para cancelar a operação clique no botão Cancelar ().



Enviar Resposta

*Técnico Responsável:

*Área Responsável: 

*Encaminhar para Área Responsável:

*Resposta:

(Máximo de 7000 caracteres)

Observação:

Anexar arquivos:

Notificar solicitante:

(Notificação por e-mail)



 

Figura 10: Enviar Resposta

Para visualizar tramitações clique em “Selecione” da coluna ação, do lado direito no cadastro de deseja alterar, clique na opção “Visualizar Tramitações”.

Para gerar comprovante de atendimento clique em “Selecione” da coluna ação, do lado direito no cadastro de deseja obter, e clique na opção “Comprovante Atendimento”. O arquivo será baixado em formato de PDF.