

MÓDULO DE OUVIDORIA

Manual do Módulo - CPD/UFS



Sumário

Manual do Módulo de Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO	3
1.1 Objetivo do Manual	3
1.2 SIGAA	3
1.3 Objetivo do Módulo de Ouvidoria	3
2. CADASTRAR MANIFESTAÇÃO	4
2.1. COMUNIDADE INTERNA	4
2.1.1.DISCENTE	4
2.1.2 DOCENTE	8
2.1.3 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS.....	12
2.2 COMUNIDADE EXTERNA.....	16
2.2.1.RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO.....	18

1. APRESENTAÇÃO

SIGAA – Módulo de Ouvidoria

1.1 Objetivo do Manual

Este manual serve de base para as comunidades interna (discentes, docentes e técnicos administrativos) e externa terem o conhecimento de como usar o Módulo de Ouvidoria no SIGAA. Neste manual, você encontrará o objetivo do módulo, como abrir e acompanhar uma manifestação à Ouvidoria.

1.2 SIGAA

O SIGAA informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (stricto e lato sensu), ensinos técnico, médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, ações de extensão e projetos de ensino (monitoria e inovações), registros e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual. Assim como o SIPAC, este também disponibiliza portais específicos para: reitoria, professores, alunos, tutores de ensino a distância, coordenações lato-sensu, stricto-sensu e de graduação e comissões de avaliação (institucional e docente).

1.3 Objetivo do Módulo de Ouvidoria

O módulo Ouvidoria surgiu com o intuito de atender às necessidades do setor de Ouvidoria da UFS, automatizando o serviço prestado pelo setor à comunidade universitária e também a toda comunidade externa. Este módulo integra os demais módulos do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas da UFS (SIGAA) e tem objetivo de facilitar a comunicação com as comunidades interna e externa, recebendo críticas, denúncias, elogios, fornecendo informações e conhecendo as necessidades existentes.

OBS: TODOS DADOS UTILIZADOS NOS EXEMPLOS DESTES MANUAIS SÃO FICTÍCIOS.

2. CADASTRAR MANIFESTAÇÃO

SIGAA – Módulo de Ouvidoria

2.1. COMUNIDADE INTERNA

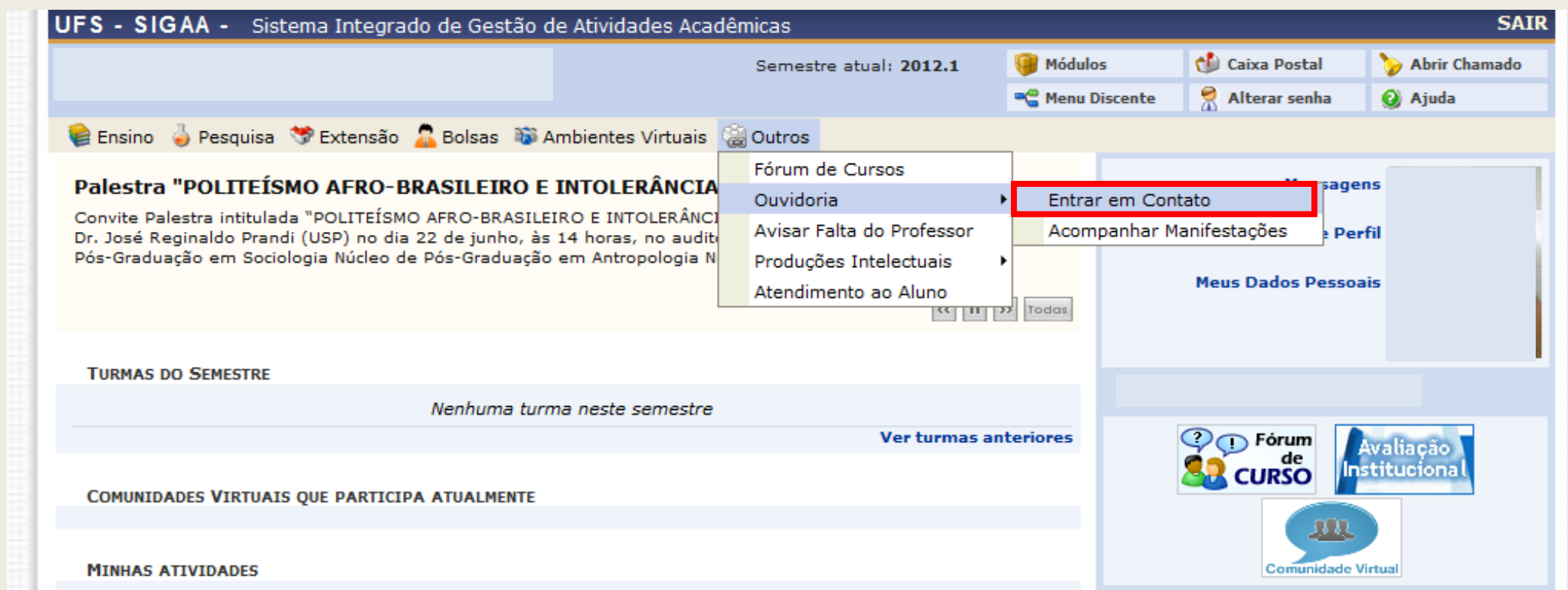
2.1.1. DISCENTE

A seguir é descrito todo o caminho que o discente deverá seguir para cadastrar uma manifestação para a Ouvidoria, através do SIGAA.


1. Na página de acesso ao sistema do SIGAA, <https://www.sigaa.ufs.br/sigaa>, insira usuário e senha do SIGAA; e clique no botão Entrar.

The screenshot displays the login page for the SIGAA system. At the top, a blue header reads "UFS - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas". Below this, a light blue box contains a red warning: "ATENÇÃO! O sistema diferencia letras maiúsculas de minúsculas APENAS na senha, portanto ela deve ser digitada da mesma maneira que no cadastro." A navigation menu follows, with four buttons: "SIGAA (Acadêmico)" in yellow, "SIPAC (Administrativo)", "SIGRH (Recursos Humanos)", and "SIGADMIN (Administração e Comunicação)". Below the menu, there are links for password recovery: "Perdeu o e-mail de confirmação de cadastro? Clique aqui para recuperá-lo.", "Esqueceu o login? Clique aqui para recuperá-lo.", and "Esqueceu a senha? Clique aqui para recuperá-la." The main login area is titled "Entrar no Sistema" and contains two input fields: "Usuário:" and "Senha:". The "Entrar" button is highlighted with a red box. At the bottom, there are two "Cadastre-se" links: one for "Professor ou Funcionário" and one for "Aluno", both with instructions to click if they do not have a profile.

2. No portal do discente, siga o caminho a seguir: **Outros > Ouvidoria > Entrar em Contato**. Caso queira acompanhar uma manifestação, previamente cadastrada, é só clicar em **Acompanhar Manifestações**.



3. A figura a seguir, mostra a tela de cadastro de manifestação. Nela, poderá ser visualizado que os dados do discente são carregados. Porém, ela só será sigilosa caso você deseje (veja no item 5).

4. No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar a manifestação. Os campos, onde aparece a estrela (), são obrigatórios.

5. Caso deseje que a manifestação seja sigilosa, não deixe de marcar o campo que diz: **Desejo que meu sigilo seja mantido**. Caso contrário, sua manifestação será encaminhada com seus dados.

Caro aluno, preencha o formulário abaixo com os dados necessários para entrar em contato com a Ouvidoria.
Após o cadastro de uma manifestação, você pode acompanhá-la através do caminho:
SIGAA -> Portal do Discente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Categoria de Solicitante Identificada: Discente
Nome: IGOR PETERSON OLIVEIRA SANTOS
Matrícula: 200820005862

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto: * Assistência Técnica
Assunto: * Falha de rede
Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro
Título: * DIFICULDADE ACESSAR O SITE DA OUVIDORIA
 Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM *

Solicito providências em relação ao site da ouvidoria.

Cadastrar Manifestação

Cancelar

6. A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, o discente receberá um email contendo todos os dados da manifestação. Poderá ser também impresso se clicar na imagem



PORTAL DO DISCENTE > COMPROVANTE DA MANIFESTAÇÃO

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **68/2012** em 17/07/2012 09:49.



É recomendado que anote o número de sua manifestação. Para acompanhar sua manifestação, entre em contato com a Ouvidoria, pessoalmente ou via telefone (0800-0360000 / 2105-6873), ou acessando a opção presente em SIGAA -> Portal do Discente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Para imprimir este comprovante, basta clicar no ícone ao lado.

**Dados Pessoais****Nome:****Matrícula:****Curso:****Dados da Manifestação****Categoria do Assunto:** Assistência Técnica**Assunto:** Falha de rede**Tipo da Manifestação:** Crítica**Título:** DIFICULDADE ACESSAR O SITE DA OUVIDORIA**Sigilo Solicitado:** Sim**Texto:** Solicito providências em relação ao site da ouvidoria.

2.1.2 DOCENTE

A seguir é descrito todo o caminho que o docente deverá seguir para cadastrar uma manifestação para a Ouvidoria, através do SIGAA.

1. Na página de acesso ao sistema do SIGAA, <https://www.sigaa.ufs.br/sigaa>, insira usuário e senha e clique no botão Entrar.

UFS - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

ATENÇÃO!
O sistema diferencia letras maiúsculas de minúsculas APENAS na senha, portanto ela deve ser digitada da mesma maneira que no cadastro.

SIGAA (Acadêmico)	SIPAC (Administrativo)	SIGRH (Recursos Humanos)	SIGADMIN (Administração e Comunicação)
-----------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--

Perdeu o e-mail de confirmação de cadastro? [Clique aqui para recuperá-lo.](#)
Esqueceu o login? [Clique aqui para recuperá-lo.](#)
Esqueceu a senha? [Clique aqui para recuperá-la.](#)

Entrar no Sistema

Usuário:

Senha:

Entrar

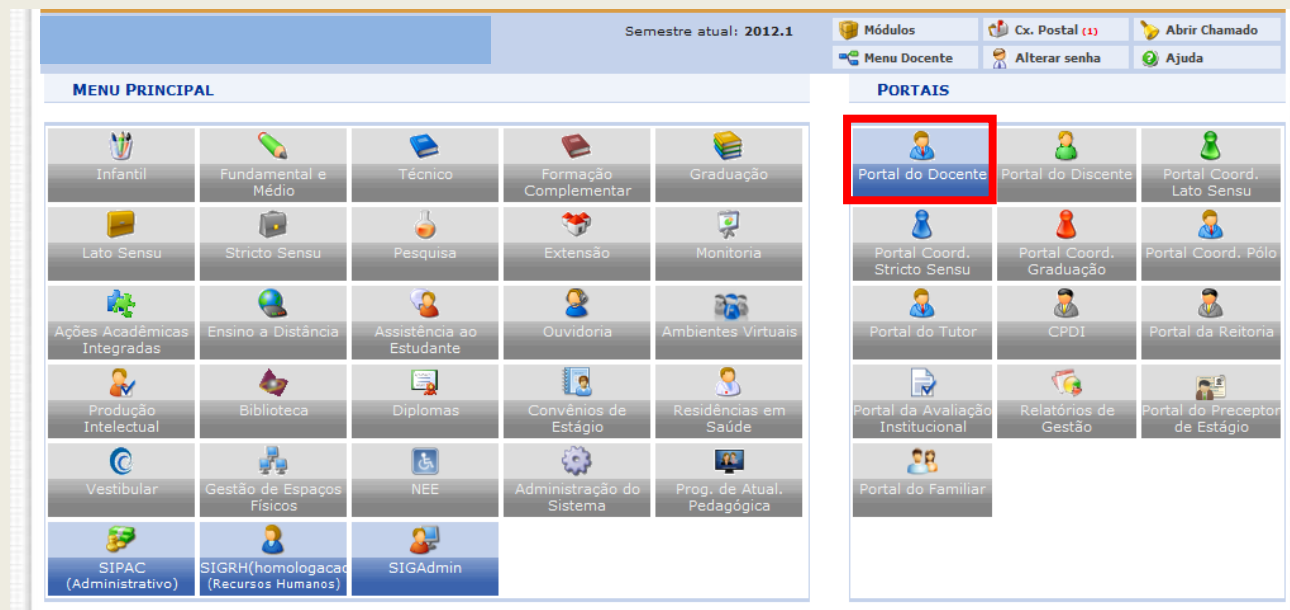
Professor ou Funcionário,
caso ainda não possua cadastro no SIGAA,
clique no link abaixo.

[Cadastre-se](#)

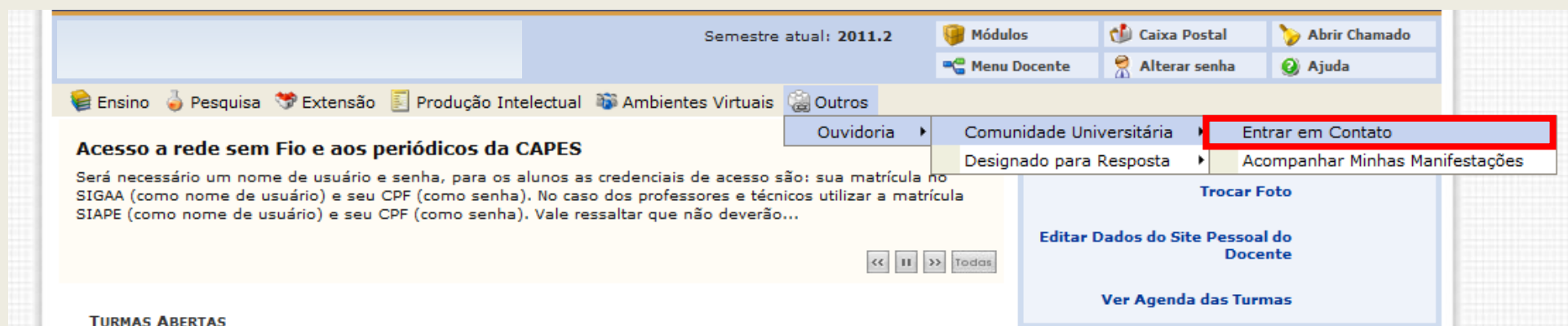
Aluno,
caso ainda não possua cadastro no SIGAA,
clique no link abaixo.

[Cadastre-se](#)


2. Clique no módulo do Portal do Docente, representado pelo ícone



3. No portal do docente, siga o caminho a seguir: **Outros > Ouvidoria > Comunidade Universitária > Entrar em Contato**. Caso queira acompanhar uma manifestação, previamente cadastrada, é só clicar em **Acompanhar Manifestações**.



4. A figura a seguir, mostra a tela de cadastro de manifestação. Nela, poderá ser visualizado que os dados do docente são carregados. Porém, ela só será sigilosa caso você deseje (veja no item 6).

5. No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar a manifestação. Os campos, onde aparece a estrela (), são obrigatórios.

6. Caso deseje que a manifestação seja sigilosa, não deixe de marcar o campo que diz: **Desejo que meu sigilo seja mantido**. Caso contrário, sua manifestação será encaminhada com seus dados.

PORTAL DO DOCENTE > ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA

Caro docente, preencha o formulário abaixo com os dados necessários para entrar em contato com a Ouvidoria.
Após o cadastro de uma manifestação, você pode acompanhá-la através do caminho:
SIGAA -> Portal do Docente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Categoria de Solicitante Identificada: Docente

Nome:

SIAPE:

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto: * -- SELECIONE --

Assunto: * -- SELECIONE --

Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro

Título: *

Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM *

* Campos de preenchimento obrigatório.

7. A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, o docente receberá um email contendo todos os dados da manifestação. Poderá ser também impresso se clicar na imagem



UFS(homologacao) - SIGAA(homologacao) - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas(homologacao) Tempo de Sessão: 01:30 SAIR


Semestre atual: 2012.1 Módulos Cx. Postal (1) Abrir Chamado
Menu Docente Alterar senha Ajuda

[PORTAL DO DOCENTE](#) > [COMPROVANTE DA MANIFESTAÇÃO](#)

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **71/2012** em 20/07/2012 12:00.

É recomendado que anote o número de sua manifestação. Para acompanhar sua manifestação, entre em contato com a Ouvidoria, pessoalmente ou via telefone (0800-0360000 / 2105-6873), ou acessando a opção presente em SIGAA -> Portal do Discente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Para imprimir este comprovante, basta clicar no ícone ao lado.

 **Imprimir**

Dados Pessoais

Nome:
SIAPE:
Lotação:

Dados da Manifestação

Categoria do Assunto: Assistência Técnica
Assunto: Falha de rede
Tipo da Manifestação: Reclamação
Título: Falha de Rede
Sigilo Solicitado: Sim
Texto: Problemas com a rede. Providenciar conserto com os devidos responsáveis.

Portal do Docente

SIGAA(homologacao) | Centro de Processamento de Dados - (79) 2105-6583 | Copyright © 2009-2012 - UFRN - coruja.ufs.br.coruja1 v3.5.16 - r33393

2.1.3 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

A seguir é descrito todo o caminho que o Técnico Administrativo deverá seguir para realizar uma manifestação para a Ouvidoria.

1. Na página de acesso ao sistema do SIGAA, <https://www.sigaa.ufs.br/sigaa>, insira usuário e senha e clique no botão Entrar.

UFS - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

ATENÇÃO!
O sistema diferencia letras maiúsculas de minúsculas APENAS na senha, portanto ela deve ser digitada da mesma maneira que no cadastro.

SIGAA
(Acadêmico)

SIPAC
(Administrativo)

SIGRH
(Recursos Humanos)

SIGADMIN
(Administração e Comunicação)

Perdeu o e-mail de confirmação de cadastro? [Clique aqui para recuperá-lo.](#)
Esqueceu o login? [Clique aqui para recuperá-lo.](#)
Esqueceu a senha? [Clique aqui para recuperá-la.](#)

Entrar no Sistema

Usuário:

Senha:

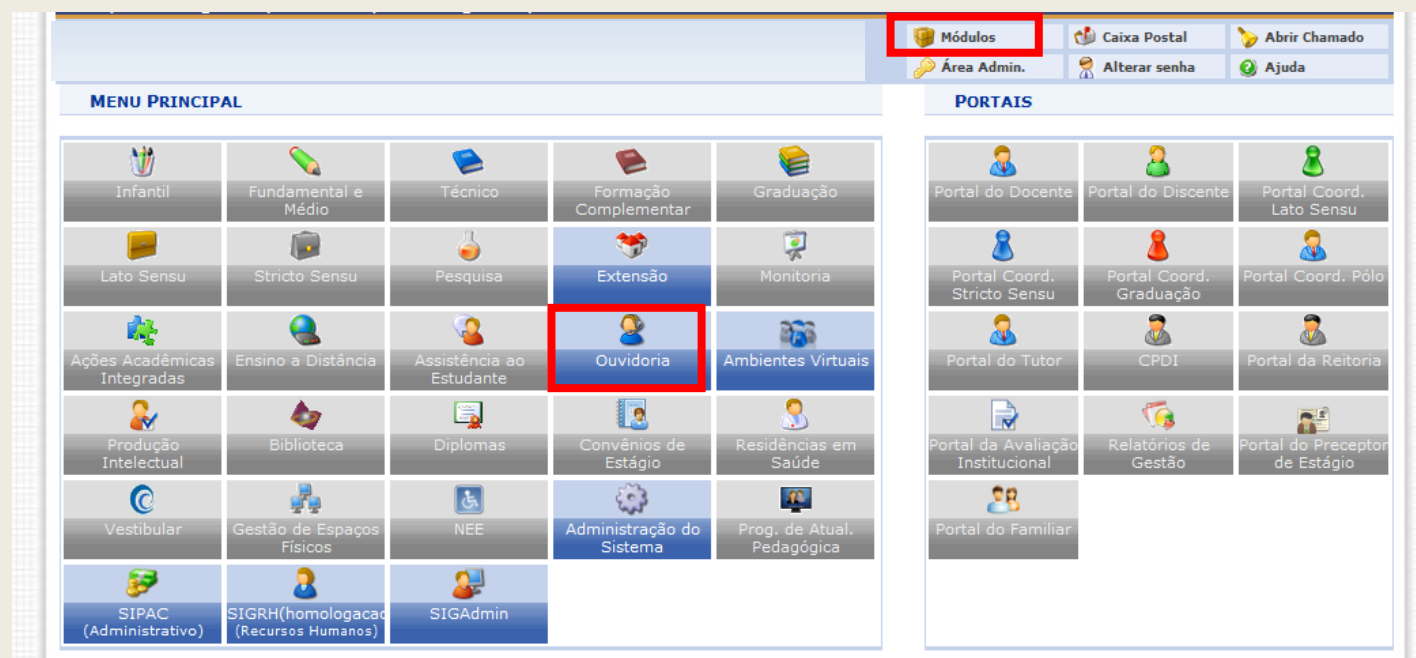
Professor ou Funcionário,
caso ainda não possua cadastro no SIGAA,
clique no link abaixo.

[Cadastre-se](#)

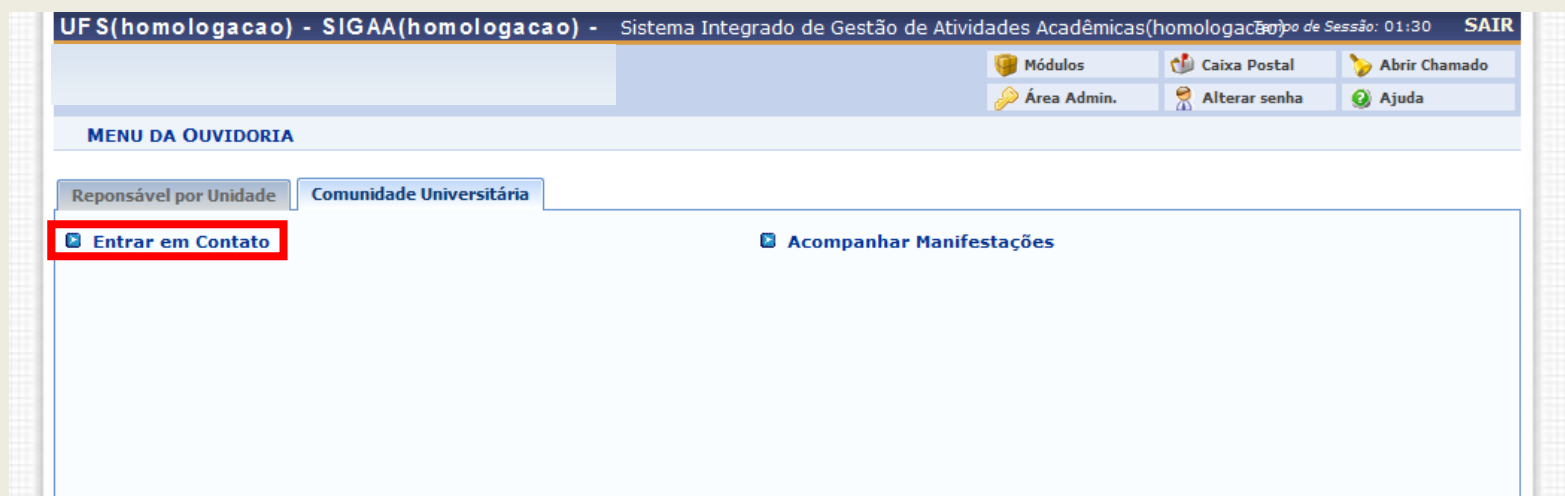
Aluno,
caso ainda não possua cadastro no SIGAA,
clique no link abaixo.

[Cadastre-se](#)


2. Em , escolha o módulo de Ouvidoria, clicando no botão .



3. Para entrar em contato e cadastrar uma manifestação, acesse: **Comunidade Universitária > Entrar em Contato**. Caso deseje acompanhar as manifestações cadastradas anteriormente, basta clicar em: Acompanhar Manifestações.



4. A figura a seguir, mostra a tela de cadastro de manifestação. Nela, poderá ser visualizado que os dados do técnico administrativo são carregados. Porém, ela só será sigilosa caso você deseje (veja no item 6).

5. No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar a manifestação. Os campos, onde aparece a estrela (), são obrigatórios.

6. Caso deseje que a manifestação seja sigilosa, não deixe de marcar o campo que diz: **Desejo que meu sigilo seja mantido**. Caso contrário, sua manifestação será encaminhada com seus dados.

Caro servidor, preencha o formulário abaixo com os dados necessários para entrar em contato com a Ouvidoria.
Após o cadastro de uma manifestação, você pode acompanhá-la através do caminho:
SIGRH -> Portal do Servidor -> Serviços -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Categoria de Solicitante Identificada: Técnico Administrativo

Nome:

SIAPE:

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto:

Assunto:

Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro

Título:

Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM

* Campos de preenchimento obrigatório

7. A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, o técnico administrativo receberá um email contendo todos os dados da manifestação. Poderá ser também impresso se clicar na imagem



UFS(homologacao) - SIGAA(homologacao) - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas(homologacao) Tempo de Sessão: 01:30 SAIR

Módulos Caixa Postal Abrir Chamado
Alterar senha Ajuda

OUVIDORIA > COMPROVANTE DA MANIFESTAÇÃO

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **70/2012** em 20/07/2012 11:58.

É recomendado que anote o número de sua manifestação. Para acompanhar sua manifestação, entre em contato com a Ouvidoria, pessoalmente ou via telefone (0800-0360000 / 2105-6873), ou acessando a opção presente em SIGAA -> Portal do Discente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Para imprimir este comprovante, basta clicar no ícone ao lado.

Dados Pessoais

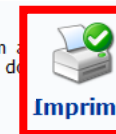
Nome:
SIAPE:
Lotação:

Dados da Manifestação

Categoria do Assunto: Acadêmico
Assunto: Matrícula Online
Tipo da Manifestação: Crítica
Título: problemas na matrícula
Sigilo Solicitado: Sim
Texto: Problemas na matrícula Online

Ouvidoria

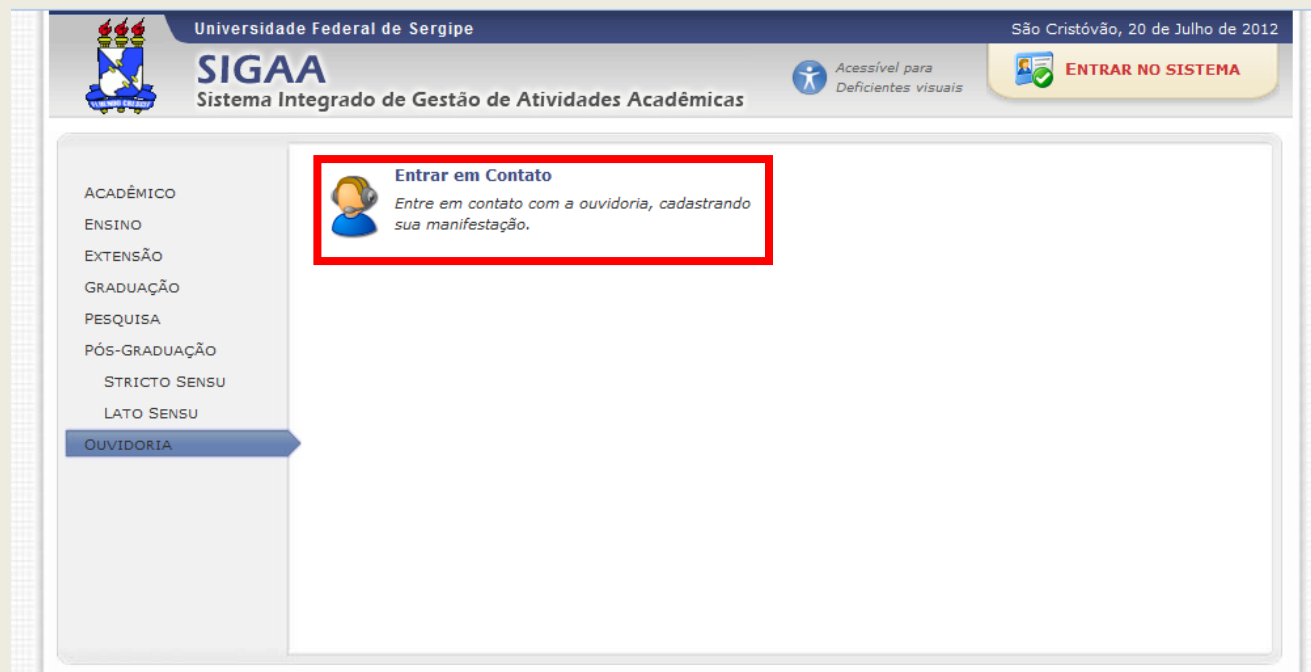
SIGAA(homologacao) | Centro de Processamento de Dados - (79) 2105-6583 | Copyright © 2009-2012 - UFRN - coruja.ufs.br,coruja1 v3.5.16 - r33393




2.2 COMUNIDADE EXTERNA

A seguir é descrito todo o caminho que uma pessoa, sem acesso ao SIGAA (denominado Comunidade Externa), deverá seguir para cadastrar uma manifestação para a Ouvidoria, através do portal público do SIGAA.

1. Acesse o portal público do SIGAA pelo link: www.sigaa.ufs.br
2. Clique em **Ouvidoria > Entrar em Contato**.



3. A figura a seguir, mostra a tela de cadastro de manifestação. Nela, devem ser inseridos os dados do manifestante, sendo opcionais somente os campos referentes a endereço. Caso deseje que a manifestação seja sigilosa, veja o item 5.

4. No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar a manifestação. Os campos, onde aparece a estrela (), são obrigatórios.

5. Caso deseje que a manifestação seja sigilosa, não deixe de marcar o campo que diz: **Desejo que meu sigilo seja mantido**. Caso contrário, sua manifestação será encaminhada com seus dados.

ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA

CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nome: * José
E-Mail: * jose@hotmail.com
Telefone: * (79) 99996666

ENDEREÇO

CEP: (clique na lupa para buscar o endereço do CEP informado)
Logradouro: Avenida N.º:
Bairro: Complemento:
UF: -- SELECIONE -- Município: -- SELECIONE --

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto: * Biblioteca
Assunto: * Livro faltando
Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro
Título: * Falta de Livro
 Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM *

Falta de Livro na biblioteca

* Campos de preenchimento obrigatório.

6. A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, o usuário receberá um email contendo todos os dados da manifestação. Poderá ser também impresso se clicar na imagem



Universidade Federal de Sergipe(homologacao) São Cristóvão, 20 de Julho de 2012

SIGAA
Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

Acessível para Deficientes visuais

ENTRAR NO SISTEMA

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **72/2012** em 20/07/2012 12:04.

É recomendado que anote o número de sua manifestação. Para acompanhar sua manifestação, entre em contato com a Ouvidoria, pessoalmente ou via telefone (0800-0360000 / 2105-6873), ou acessando a opção presente em SIGAA -> Portal do Discente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.

Para imprimir este comprovante, basta clicar no ícone ao lado.

 Imprimir

Dados Pessoais

Nome: JOSÉ
E-Mail: jose@hotmail.com
Telefone: (79) 99996666

Dados da Manifestação

Categoria do Assunto: Biblioteca
Assunto: Livro faltando
Tipo da Manifestação: Denúncia
Título: Falta de Livro
Sigilo Solicitado: Sim
Texto: Falta de livro na biblioteca.

<< Voltar ao menu principal

2.2.1. RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO

Você poderá receber alguma resposta da Ouvidoria das seguintes formas:

1. Via e-mail: este é o meio que será mais utilizado pela Ouvidoria para entrar em contato com o usuário.
2. Pelo telefone: uma vez que este é informado no cadastro de sua manifestação, através do portal público do SIGAA, a Ouvidoria poderá entrar em contato com o usuário a depender da necessidade.



Caso haja quaisquer dúvidas, entrar em contato com a OUVIDORIA:

- **Telefones:** 0800-0360000/ 2105-6873
- **E-mail:** ouvidoria@ufs.br

Horários de atendimento:

Seg. à Sex. das 8h às 12h e das 14h às 18h

Em caso de falha técnica, solicite atendimento no próprio SIGAA, através do link “Abrir Chamado”, localizado no canto superior direito da tela, informando todos os detalhes do problema encontrado.

Universidade Federal de Sergipe

Ouvidoria