



MANUAL DE MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA

Universidade Federal de Sergipe
Superintendência de Tecnologia da Informação
<http://manuais.ufs.br>

Objetivo

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.

Sumário

1. Apresentação
 - 1.1 SIGAA
 - 1.2 Objetivo do Módulo de Ouvidoria

2. Cadastrar manifestação
 - 2.1 Comunidade interna
 - 2.1.1 Discente
 - 2.1.2 Docente
 - 2.1.3 Técnicos administrativos
 - 2.2 Comunidade externa
 - 2.2.1 Resposta da manifestação

1- Apresentação

1.1 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).

1.2 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 necessidade existentes.

OBS: Todos dados utilizados nos exemplos deste manual são fictícios.

2- Cadastrar manifestação

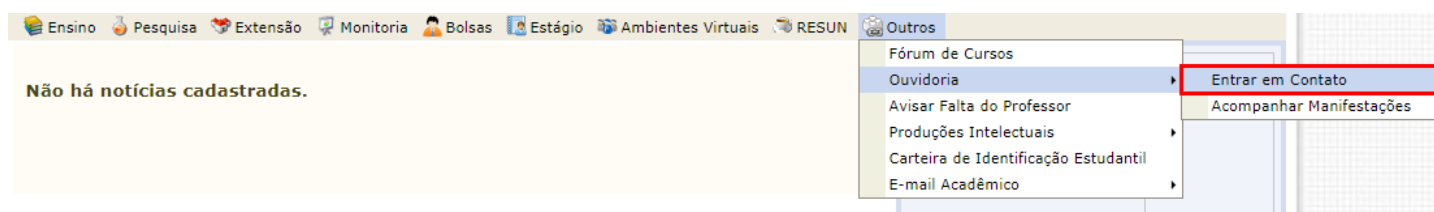
2.1 Comunidade interna

2.1.1 Discente

Para cadastrar uma manifestação para a Ouvidoria, primeiro você precisará acessar o SIGAA. 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.



A imagem a seguir mostra a tela de cadastro de manifestação:

PORTAL DO DISCENTE > ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA

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: [REDACTED]

Matrícula: [REDACTED]

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto: * Acadêmico

Assunto: * Demora na entrega de certificado

Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro

Título: * CERTIFICADOS ATRASADOS

Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM *

Não recebimento de certificados relacionados a eventos de extensão.

[Cadastrar Manifestação] [Cancelar]

* Campos de preenchimento obrigatório.

No formulário acima, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar sua manifestação. Caso deseje que a manifestação seja sigilosa, não deixe de marcar o campo 'Desejo que meu sigilo seja mantido'. Caso contrário, sua manifestação será encaminhada com seus dados.


Preencha os campos necessários e clique em 'Confirmar Manifestação'.

A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, você receberá um e-mail contendo todos os dados da manifestação. Caso queima imprimir, clique na área destacada na imagem.

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **120/2020** em 05/02/2020 14:40.

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

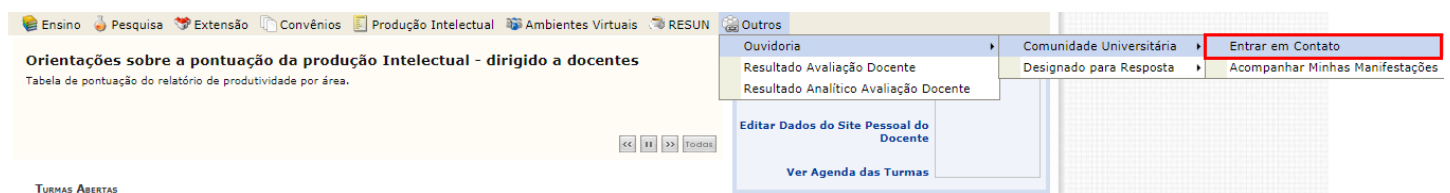
Dados Pessoais	
Nome:	[REDACTED]
Matrícula:	[REDACTED]
Curso:	JORNALISMO/DCOS - São Cristóvão

Dados da Manifestação	
Categoria do Assunto:	Acadêmico
Assunto:	Demora na entrega de certificado
Tipo da Manifestação:	Crítica
Título:	CERTIFICADOS ATRASADOS
Sigilo Solicitado:	Sim
Texto:	Não recebimento de certificados relacionados a eventos de extensão.

2.1.2 Docente

No portal do docente, siga o caminho a seguir:

**Outros > Ouvidoria > Comunidade
Universitária > Entrar em Contato**



A imagem mostra a interface do portal do docente. No topo, há uma barra de navegação com opções como 'Ensino', 'Pesquisa', 'Extensão', 'Convênios', 'Produção Intelectual', 'Ambientes Virtuais', 'RESUN' e 'Outros'. O menu 'Outros' está aberto, mostrando sub-opções: 'Ouvidoria', 'Comunidade Universitária' e 'Entrar em Contato'. A opção 'Entrar em Contato' está destacada com um retângulo vermelho. Outras opções visíveis incluem 'Resultado Avaliação Docente', 'Resultado Analítico Avaliação Docente', 'Designado para Resposta', 'Acompanhar Minhas Manifestações', 'Editar Dados do Site Pessoal do Docente' e 'Ver Agenda das Turmas'.

No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar sua manifestação.

Preencha os campos necessários e clique em 'Confirmar Manifestação'.

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: [REDACTED]

SIAPE: [REDACTED]

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto: * Infraestrutura

Assunto: * Dificuldade de acesso à internet

Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro

Título: * Dificuldade de acesso à internet nos laboratórios

Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM *

Problemas com a rede do departamento. Providenciar conserto com os devidos responsáveis.

Cadastrar Manifestação Cancelar

* Campos de preenchimento obrigatório.

A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, você receberá um e-mail contendo todos os dados da manifestação. Caso queima imprimir, clique na área destacada na imagem.

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **121/2020** em 05/02/2020 14:53.



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 Docente -> Outros -> Ouvidoria -> Acompanhar Manifestações.



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

Dados Pessoais

Nome: [REDACTED]

SIAPE: [REDACTED]

Lotação: DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (11.24.01)

Dados da Manifestação

Categoria do Assunto: Infraestrutura

Assunto: Dificuldade de acesso à internet

Tipo da Manifestação: Reclamação

Título: Dificuldade de acesso à internet nos laboratórios

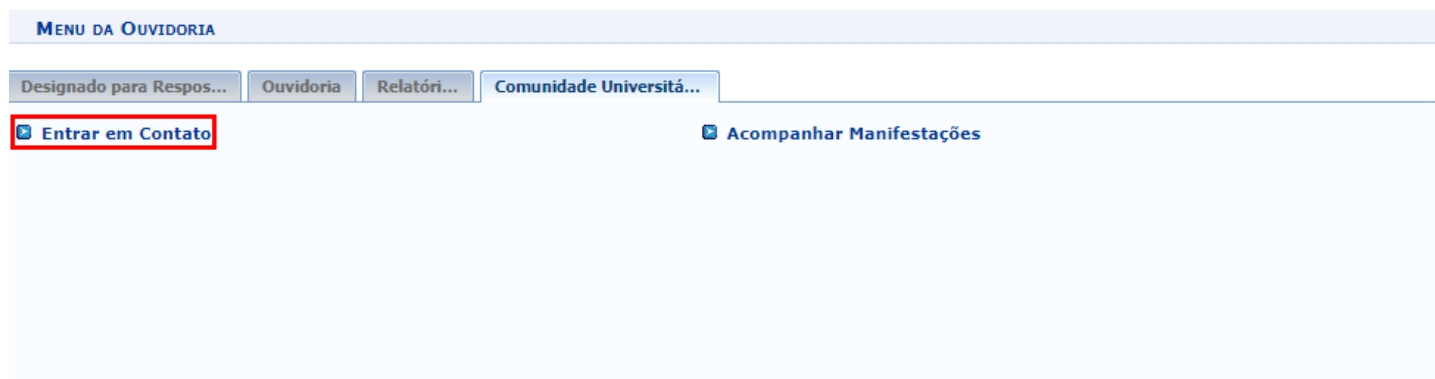
Sigilo Solicitado: Não

Texto: Problemas com a rede do departamento. Providenciar conserto com os devidos responsáveis.

2.1.3 Técnicos administrativos

No menu da ouvidoria, acesse:

Comunidade Universitária > Entrar em Contato



No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar sua manifestação.

Preencha os campos necessários e clique em 'Confirmar Manifestação'.

ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA

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: [REDAZIDO]
Nome: [REDAZIDO]
SIAPE: [REDAZIDO]

INFORMAÇÕES SOBRE A MANIFESTAÇÃO

Categoria do Assunto: * Acadêmico
Assunto: * Matrícula fora do prazo
Tipo da Manifestação: Crítica Reclamação Denúncia Elogio Informação Outro
Título: * Problemas na matrícula
 Desejo que meu sigilo seja mantido.

MENSAGEM *

Problemas na matrícula online.

Cadastrar Manifestação Cancelar

* Campos de preenchimento obrigatório.

A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, você receberá um e-mail contendo todos os dados da manifestação. Caso queima imprimir, clique na área destacada na imagem.

OUVIDORIA > COMPROVANTE DA MANIFESTAÇÃO

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **122/2020** em 05/02/2020 15:40.

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:

SIAPÉ:

Lotação:

Dados da Manifestação

Categoria do Assunto: Acadêmico

Assunto: Matrícula fora do prazo

Tipo da Manifestação: Crítica

Título: Problemas na matrícula

Sigilo Solicitado: Não


Texto: Problemas na matrícula online.


2.2 Comunidade externa


No portal público do SIGAA, acesse:

Ouvidoria > Entrar em Contato

Universidade Federal de Sergipe São Cristóvão, 05 de Fevereiro de 2020

 **SIGAA**
Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

 Entrar pelo Modo de Acessibilidade

 ENTRAR NO SISTEMA

ACADÊMICO

BIBLIOTECA

ENSINO

EXTENSÃO

GRADUAÇÃO


PESQUISA

PÓS-GRADUAÇÃO

STRICTO SENSU

LATO SENSU

OUVIDORIA

 **Entrar em Contato**
Entre em contato com a ouvidoria, cadastrando sua manifestação.

No formulário a seguir, devem ser inseridos os dados a fim de cadastrar sua manifestação.

Preencha os campos necessários e clique em 'Confirmar Manifestação'.

ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA

CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO

INFORMAÇÕES PESSOAIS


Nome: *

E-Mail: *

CPF: *

Telefone: * ()

ENDEREÇO

CEP:  (clique na lupa para buscar o endereço do CEP informado)

Logradouro: N.º:

Bairro: Complemento:

UF: -- SELECIONE -- Município: -- SELECIONE --

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 *

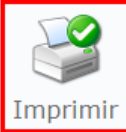
* Campos de preenchimento obrigatório.

A imagem a seguir mostra que a manifestação foi cadastrada com sucesso. Automaticamente, você receberá um e-mail contendo todos os dados da manifestação. Caso queima imprimir, clique na área destacada na imagem.

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso sob o número de protocolo/ano **123/2020** em 05/02/2020 15:51.

 É recomendado que anote o número de sua manifestação para acompanhamento, que pode ser feito via telefone (0800-0360000 / 2105-6873) ou pessoalmente na Ouvidoria.

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

 Imprimir

Dados Pessoais	
Nome:	JOSÉ
E-Mail:	jose@hormail.com
Telefone:	[REDACTED]

Dados da Manifestação	
Categoria do Assunto:	Acadêmico
Assunto:	Outros
Tipo da Manifestação:	Crítica
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 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 desta forma a depender da necessidade.

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

- 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.