

TUTORIAL



SUMÁRIO

DESCRIÇÃO DO PROGRAMA	PÁG
DO DEMANDANTE	
1 Link do Sistema	3
2 Primeiro acesso	3
3 Para entrar no Sistema	5
4 Para registrar uma demanda	6
5 Acompanhamento da demanda	9

TUTORIAL

DESCRIÇÃO DO PROGRAMA

DO DEMANDANTE

1 Link do Sistema

1.1 O demandante deve acessar o Sistema OuveUFPE que encontra-se disponível na página da Universidade Federal de Pernambuco (<<http://www.ufpe.br/ouveufpe>>), seguindo as instruções do formulário. No caso do primeiro acesso clicar em “Criar uma nova conta”;

Entrar	
CPF / Usuário	<input type="text"/>
Senha	<input type="password"/>
Recordar os meus dados neste computador	<input type="checkbox"/>
Sessão Segura	<input type="checkbox"/> Somente permitir que sua sessão seja utilizada a partir deste endereço IP.
<input type="button" value="Entrar"/>	
[criar uma nova conta] [Perdeu a sua senha?]	

2 Primeiro acesso

2.1 Para o primeiro acesso o demandante deverá clicar em “Criar uma nova conta”, na nova caixa de diálogo preencher os dados (CPF/Usuário, E-mail e código de verificação) e, em seguida, clicar em “Criar conta”:

Seja bem-vindo: Cadastre-se	
CPF / Usuário:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>
Digite o código que é mostrado no quadro à direita.:	<input type="text"/> 
<p>Ao completar este formulário e verificar suas respostas, um e-mail de confirmação lhe será enviado para o endereço de e-mail que você especificou. Usando o e-mail de confirmação, você será capaz de ativar sua conta. Se você falhar em ativar sua conta dentro de sete dias, ela será apagada. Você deve especificar um endereço de e-mail válido para poder receber o e-mail de confirmação de conta.</p>	
<input type="button" value="Criar Conta"/>	
[Entrar] [Perdeu a sua senha?]	

2.2 Aparecerá caixa de diálogo de confirmação:

Registro de conta processado
[*número do cpf e o endereço de e-mail*]

Parabéns. Você registrou com sucesso. Um e-mail de confirmação lhe está sendo enviado agora para verificar seu endereço de e-mail. Ao visitar o link enviado a você neste e-mail irá ativar sua conta.

Você terá sete dias para completar o processo de confirmação de conta; se você falhar em completar a confirmação de conta dentro de sete dias, esta conta recém-registrada poderá ser apagada.

[\[Clique aqui para prosseguir \]](#)

2.3 Automaticamente, o Sistema enviará uma confirmação de criação de conta para o e-mail informado:

Obrigado por se registrar. Você possui uma conta com o CPF '99999999999'. Para completar seu registro, visite o endereço a seguir (certifique-se que ele seja digitado como uma única linha) e ajuste a sua própria senha de acesso:

http://150.161.11.4/ouveufpe/verify.php?id=58209&confirm_hash=082ced2751bb7451e36a357bd2835fa5

Se você não solicitou nenhum registro, ignore esta mensagem e nada irá acontecer.

NÃO RESPONDA A ESTA MENSAGEM

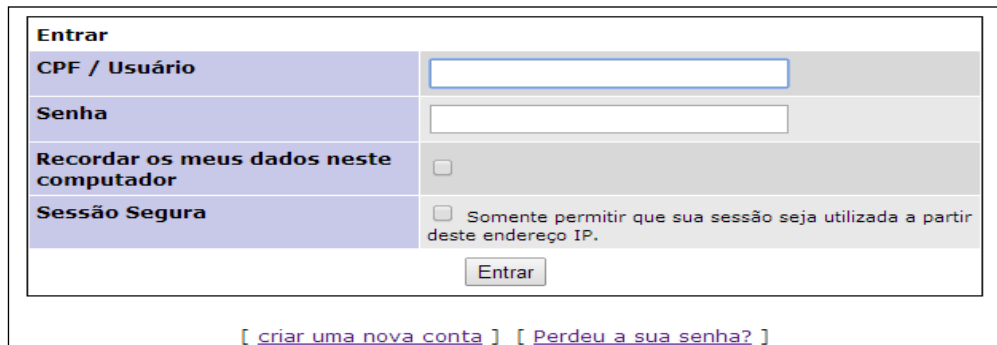
2.4 Para criar a sua senha, o demandante deve acessar o link apresentado no e-mail e seguir as instruções do formulário abaixo:

As informações da sua conta foram verificadas. A mensagem de confirmação de conta que você recebeu não é mais válida.
Você deve ajustar uma senha aqui para que lhe seja permitido acessar novamente.

[Minha Conta] [Preferências] [Gerenciar Colunas]	
Alterar Conta	
CPF	99999999999
Senha *	<input type="password"/>
Confirmar Senha *	<input type="password"/>
E-Mail	lianebiagini@hotmail.com
Nome de Usuário	<input type="text"/>
Nível de Acesso	demandante
Nível de Acesso à Ouvidoria	demandante
Ouvidorias Atribuídas	
* requerido	<input type="button" value="Atualizar Usuário"/>

3 Para entrar no Sistema:

3.1 O demandante, já cadastrado, deverá clicar em “entrar” no formulário do item 2.1 e uma nova caixa de diálogo aparecerá solicitando CPF / Usuário e Senha:

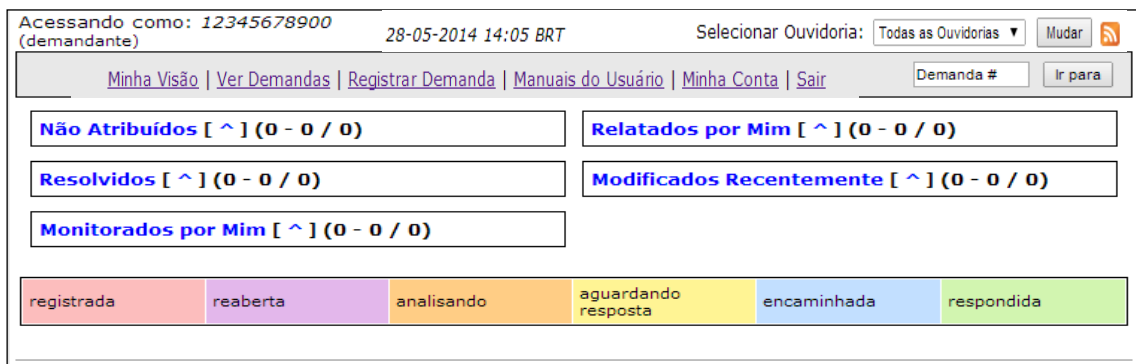


The screenshot shows a login form titled "Entrar". It contains the following fields and options:

- CPF / Usuário**: A text input field.
- Senha**: A password input field.
- Recordar os meus dados neste computador**: A checkbox.
- Sessão Segura**: A checkbox with the text "Somente permitir que sua sessão seja utilizada a partir deste endereço IP."
- Entrar**: A button.

Below the form, there are two links: [\[criar uma nova conta \]](#) and [\[Perdeu a sua senha? \]](#).

3.2 Ao entrar no Sistema surgirá a página principal, contendo as seguintes abas: Minha Visão, Ver Demandas, Registrar Demanda, Manuais do Usuário, Minha Conta e Sair:



The screenshot shows the main dashboard of the system. At the top, it displays the user's login information: "Acessando como: 12345678900 (demandante)" and the date/time "28-05-2014 14:05 BRT". There is also a dropdown menu for "Selecionar Ouvidoria:" set to "Todas as Ouvidorias" and a "Mudar" button.

The dashboard features several navigation links: [Minha Visão](#), [Ver Demandas](#), [Registrar Demanda](#), [Manuais do Usuário](#), [Minha Conta](#), and [Sair](#). There is also a "Demanda #" field and an "Ir para" button.

The main content area displays several statistics:

- Não Atribuídos** [^] (0 - 0 / 0)
- Relatados por Mim** [^] (0 - 0 / 0)
- Resolvidos** [^] (0 - 0 / 0)
- Modificados Recentemente** [^] (0 - 0 / 0)
- Monitorados por Mim** [^] (0 - 0 / 0)

At the bottom, there is a horizontal bar with colored boxes representing different request statuses: registrada (red), reaberta (purple), analisando (orange), aguardando resposta (yellow), encaminhada (blue), and respondida (green).

- Na aba “Minha Visão” constará o status de todas as demandas abertas pelo demandante;
- Na aba “Ver Demandas” é possível utilizar diversos filtros para localizar as demandas;
- A aba “Registrar Demanda” possibilita enviar uma manifestação para a Ouvidoria;
- Na aba “Manuais do Usuário” é possível ver este Tutorial com as respectivas explicações para utilização do programa;
- A aba “Minha Conta” detalha a conta do usuário logado, com possibilidade de atualizar e alterar nome, e-mail e senha;
- A aba “Sair” finaliza as consultas no sistema e sai com segurança;

4 Para registrar uma demanda:

4.1 Clicar na aba “Registrar Demanda”. Observe se na caixa de “Selecionar Ouvidoria” (que fica do lado superior direito) já está selecionada a Ouvidoria desejada. Caso esteja selecionada em “Todas as Ouvidorias”, no momento de registrar uma demanda, será preciso escolher a Ouvidoria a que a mesma se destina clicando no botão “Selecionar Ouvidoria”:



Acessando como: 35700289504 (Liane - demandante) 28-05-2014 14:12 BRT Selecionar Ouvidoria: Todas as Ouvidorias Mudar

[Minha Visão](#) | [Ver Demandas](#) | [Registrar Demanda](#) | [Manuais do Usuário](#) | [Minha Conta](#) | [Sair](#) Demanda # Ir para

Selecionar Ouvidoria	
Escolher Ouvidoria	Geral ▼
Tornar Padrão	<input type="checkbox"/>
OK	

4.2 Ao abrir uma nova caixa de diálogo o demandante deverá preencher os espaços requeridos. Os itens com asterisco em vermelho são obrigatórios. Após preenchimento, o demandante deverá clicar em “Enviar demanda”. Neste mesmo formulário selecione:

- a. “Categoria” para indicar se a demanda é uma denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou ainda uma sugestão;
- b. “Título” é para indicar um título da demanda;
- c. “Descrição” é para o relato da demanda;
- d. “Local do Fato” é para indicar onde foi o local da demanda;
- e. “Deseja Sigilo” é para indicar se quer ou não sigilo da demanda;
- f. “Identificação do Demandante” permite identificar se o demandante é um aluno, docente, técnico da UFPE ou se faz parte da comunidade externa;
- g. “Lotação ou Curso na UFPE” indicar o curso e a sigla do Centro a que pertence;

- h. “Endereço e Telefone” são dados importantes para futuros contatos;
- i. “Anexar Arquivo” é o local que permite anexar qualquer arquivo como, fotos e documentos;

Digite os Detalhes da Demanda	
*Categoria	<input type="text" value="(selecione)"/>
*Título	<input type="text"/>
*Descrição	<input type="text"/>
*Local do Fato	<input type="text"/>
*Deseja Sigilo	<input type="text"/>
*Identificação do Demandante	<input type="text"/>
Lotação ou Curso na UFPE	<input type="text"/>
*Endereço	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>
Anexar Arquivo (Tamanho máximo: 1,000k)	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado
* requerido	<input type="button" value="Enviar Demanda"/>

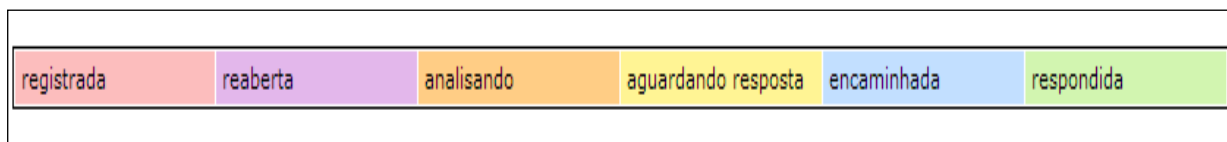
- 4.3 Surgirá uma nova página. No formulário será possível filtrar as opções de buscas das demandas. Isto está indicado na caixa de filtro com cores de fundo azul e cinza:
- a. Em “Ocultar Status” é possível ocultar se está registrada, analisando, aguardando resposta, encaminhada, respondida ou fechada;
 - b. “Exibir” mostra a quantidade de demandas que pode ser listada;
 - c. “Alterado” mostra as demandas alteradas nas últimas horas;
 - d. “Usar filtro de data” permite datar um período de busca;
 - e. “Ordenar por” permite qualquer um dos itens relacionados acima como um critério para filtrar, bem como por ordem crescente, ordem decrescente;
 - f. “Tipo de correspondência” permite filtrar a demanda por todas as condições ou, então, por qualquer uma;

Relator:	Monitorado Por:	Atribuído a:	Categoria:	Resolução:
Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Estado:	Ocultar Status:			
Não se aplica	nenhum			
Exibir:	Visibilidade:		Alterado(hrs):	Usar Filtros de Data:
50	Não se aplica		6	Não
Local do Fato	Deseja Sigilo	Identificação do Demandante		
Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica		
Nota Por:	Não se aplica	Ordenar por:	Núm da Demanda Descendente	
Tipo de correspondência:	Todas as condições			
<input type="text" value="Procurar"/> <input type="button" value="Aplicar Filtro"/> [Filtros Avançados] <input type="button" value="Resetar Filtro"/>				

4.4 Ainda neste mesmo formulário, será gerado um número de protocolo para a demanda com todos os dados da mesma. As cores na barra de status indicam a situação da demanda:

- a. “Registrada” (cor salmão) indica uma demanda nova que ainda não foi analisada pela Ouvidoria;
- b. “Analisando” (cor laranja) foi recebida pela Ouvidoria e está sendo analisada;
- c. “Aguardando resposta” (cor amarela) a demanda foi encaminhada para o Gestor de alguma unidade e está aguardando a resposta do mesmo;
- d. “Encaminhada” (cor azul) a demanda foi repassada para a Ouvidoria competente (Setorial);
- e. “Respondida” (cor verde claro) a demanda foi respondida ao demandante pela Ouvidoria competente;
- f. “Reaberta” (cor rosa) encontra-se desabilitado. Se houver nova necessidade o demandante deverá proceder com a abertura de uma nova demanda, que receberá um novo número de protocolo;

- g. “Fechada” (cor verde escuro) a demanda foi finalizada e arquivada pela Ouvidoria competente. Esta cor, na verdade, não aparecerá na barra de status, mas identificando a demanda por cor na página “Minha Visão”. Neste status o demandante apenas poderá visualizá-la para leitura:



5 Acompanhamento da demanda:

- 5.1 A partir deste ponto o demandante deverá aguardar a resposta, podendo acompanhar sempre que desejar através do Sistema Mantis. O demandante receberá, via o e-mail cadastrado, um aviso do Sistema quando a demanda for movimentada;
- 5.2 Caso o demandante necessite atualizar a demanda, adicionando alguma informação, durante o decurso da sua manifestação, o mesmo deverá clicar na aba “Ver demandas” e clicar na numeração da demanda, ou então, digitar o número da demanda no espaço superior à esquerda e clicar em “Ir para”:

Visualizando Demandas (1 - 2 / 2) [Imprimir Relatórios] [Exportar CSV] [Exportação para Excel]									
	P	Núm▲	#	Categoria	Deseja Sigilo	Título	Estado	Data Limite	Atualizado
<input type="checkbox"/>	-	0000018		Denúncia	Sim	Ref a pagamento de taxa	analisando		27-02-2014
<input type="checkbox"/>	-	0000020	2	Denúncia	Não	teste	encaminhada		11-03-2014
<input type="checkbox"/> Selecionar Tudo <input type="text" value="Copiar"/> <input type="button" value="OK"/>									

registrada	reaberta	analisando	aguardando resposta	encaminhada	respondida
------------	----------	------------	---------------------	-------------	------------

5.3 Uma nova janela se abre e é possível adicionar qualquer informação na caixa de anotação no final da página:

Ver Detalhes da Demanda [Ir para as Anotações] [<<] [Imprimir]					
Núm	Ouvidoria	Categoria	Visibilidade	Data de Envio	Última Atualização
0000020	Setorial Biblioteca	[Todas as Ouvidorias] Denúncia	privado	27-02-2014 10:15	11-03-2014 15:46
Relator	35700289504				
Estado	encaminhada	Resolução	aberto		
Título	0000020: teste				
Descrição	teste				
Local do Fato	BC				
Deseja Sigilo	Não				
Identificação do Demandante					
Lotação ou Curso na UFPE					
Endereço					
Telefone					
Arquivos Anexados					

Anexar Arquivo

Selecionar Arquivo
(Tamanho máximo: 1,000k)

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado Anexar Arquivo

Adicionar Anotação

Anotação

Adicionar Anotação