

JÁ ESTÁ EM FUNCIONAMENTO!

A **CAU Comunicação - Central de Atendimento ao Usuário**, é a nova ferramenta de gestão de demandas da área de Comunicação Social da Rede Ebserh.

Além de abrir chamados, você também poderá acompanhar o atendimento da sua demanda.

Todos os serviços acessíveis em um só lugar, com o objetivo de facilitar ainda mais!



**CENTRAL DE
ATENDIMENTO
AO USUÁRIO
COMUNICAÇÃO**

PRIMEIRO ACESSO

1

Clique no atalho **ABERTURA DE CHAMADO** na sua área de trabalho



Você será direcionado para essa tela



2

Clique em **CAU Comunicação**

Você será direcionado agora para a página do CAU Comunicação

Selecione a opção **Login with GLPI**

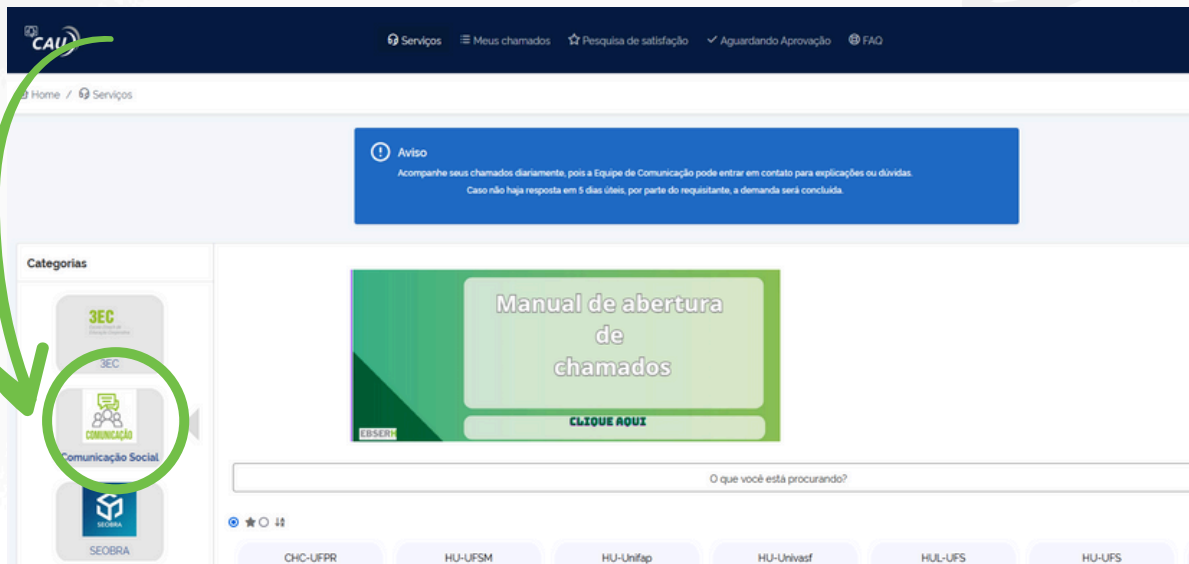


3

Utilize os mesmos dados de usuário que você usa para acessar o seu computador



4 Seleção Comunicação Social



CAU

Serviços Meus chamados Pesquisa de satisfação Aguardando Aprovação FAQ

Home / Serviços

Aviso
Acompanhe seus chamados diariamente, pois a Equipe de Comunicação pode entrar em contato para explicações ou dúvidas. Caso não haja resposta em 5 dias úteis, por parte do requisitante, a demanda será concluída.

Manual de abertura de chamados
CLIQUE AQUI

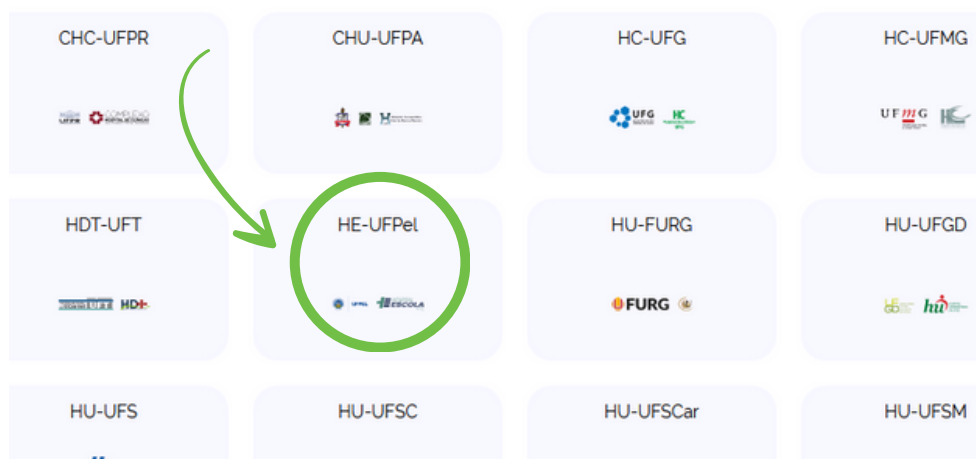
Categories

- SEC
- SEC
- Comunicação Social**
- SEBRA

O que você está procurando?

CHC-UFPR HU-UFMS HU-Unifap HU-Univasf HUL-UFS HU-UFS

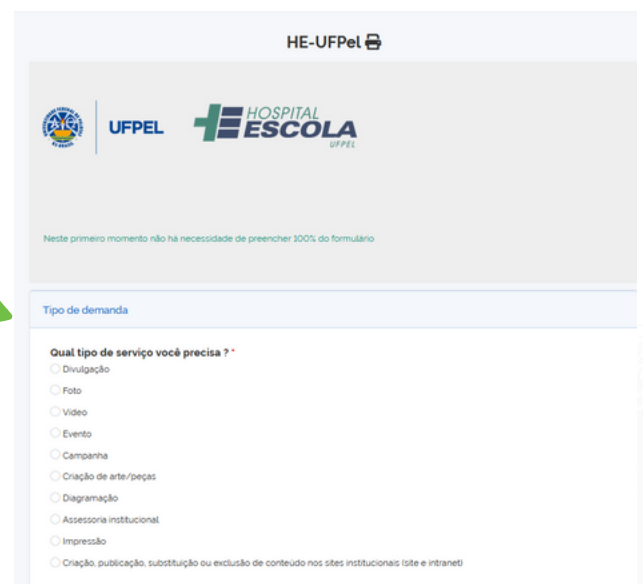
5 Seleção HE-UFPeI





CHC-UFPR	CHU-UFPA	HC-UFG	HC-UFMG
HDT-UFT	HE-UFPeI	HU-FURG	HU-UFGD
HU-UFS	HU-UFSC	HU-UFSCar	HU-UFMS

Após selecionar o Hospital, abrirá o formulário de solicitação de serviço.

Nos próximos acessos ao **CAU Comunicação**, você será automaticamente direcionado para o formulário.



HE-UFPeI

 **UFPEL** 

Neste primeiro momento não há necessidade de preencher 100% do formulário

Tipo de demanda

Qual tipo de serviço você precisa? *

- Divulgação
- Foto
- Vídeo
- Evento
- Campanha
- Criação de arte/peças
- Diagramação
- Assessoria institucional
- Impressão
- Criação, publicação, substituição ou exclusão de conteúdo nos sites institucionais (site e intranet)



REALIZANDO CHAMADOS



- 1 Clique no ícone **ABERTURA DE CHAMADO** na sua área de trabalho e acesse a página **CAU COMUNICAÇÃO**



- 2 Selecione o tipo de serviço de comunicação que você necessita

Qual tipo de serviço você precisa ? *

Divulgação

Foto

Video

Evento

Campanha

Criação de arte/peças

Diagramação

Assessoria institucional

Impressão

Criação, publicação, substituição ou exclusão de conteúdo nos sites institucionais (site e intranet)

AVISO ⚠

Sobre divulgação:

- Divulgação de temas institucionais com potencial de divulgação à imprensa/comunidade. Os temas deverão ter relevância e impacto externo
- Solicitação de comunicados externos de interesse da comunidade (suspensão de serviços, horário de atendimento, agendamento de exames/consultas).
- Solicitação de notícia para publicação no site institucional, não relacionada a eventos. A notícia tem como objetivo principal informar fatos e acontecimentos relevantes, com linguagem clara. As notícias devem ser solicitadas por chefias/coordenadores de comissões/comitês/grupos de trabalho.

Passo o mouse e confira os requisitos.

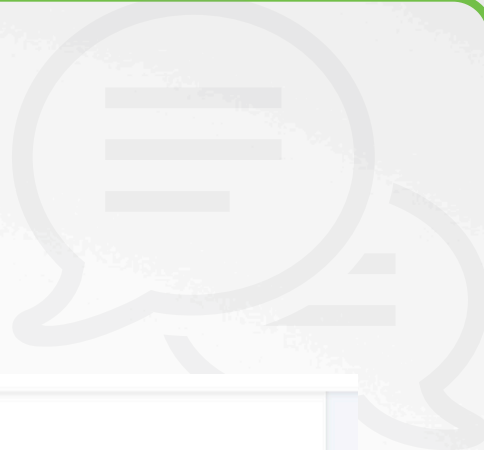
O prazo para o seu pedido é de até 4 dias úteis.
Em caso de urgência ou prazos maiores, a data poderá ser inserida no campo "Expectativa de atendimento".

Descritivo do tipo de serviço

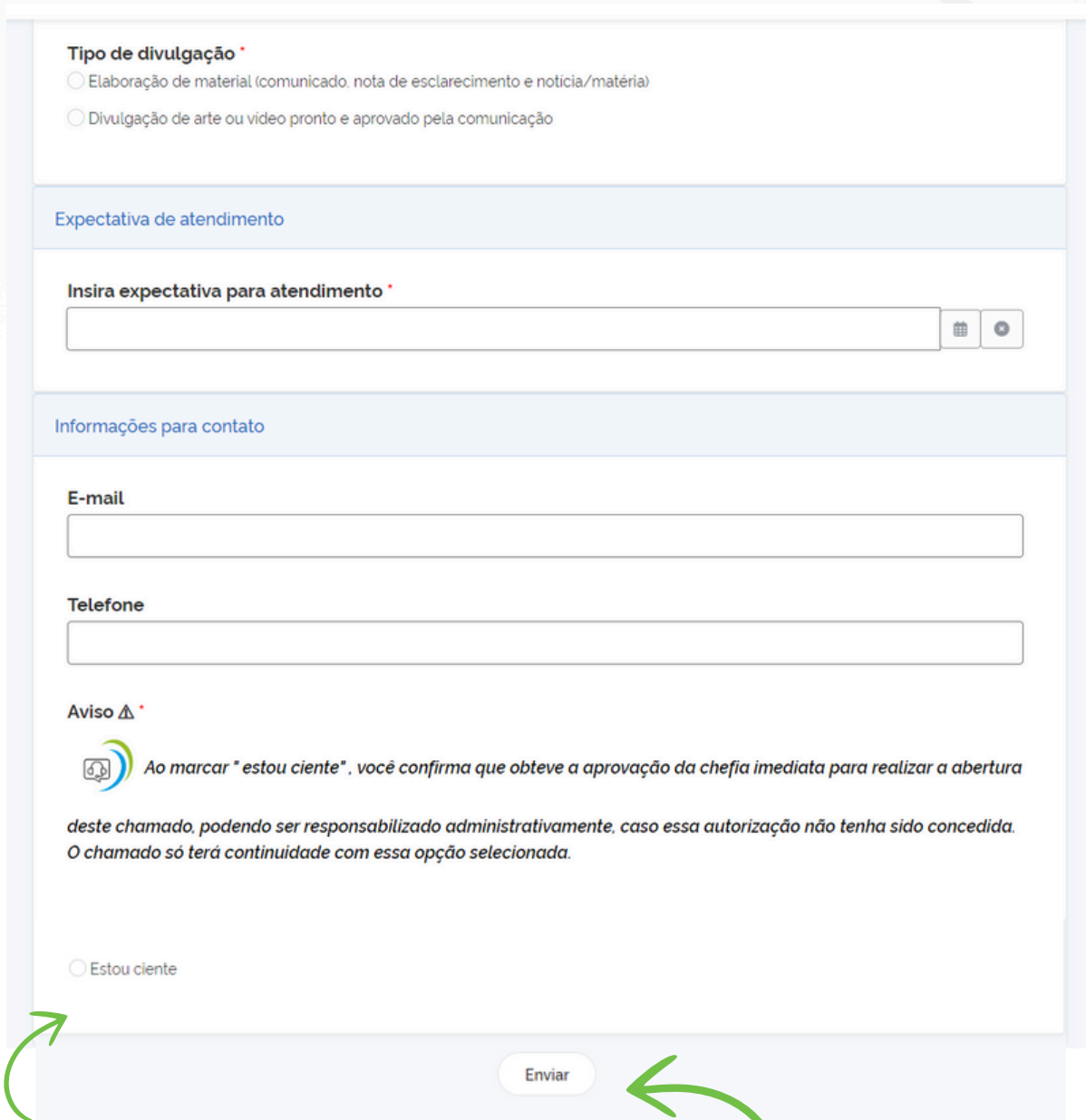
Indicação do que vamos precisar para executar o serviço

Fique atento ao prazo de entrega





3 Preencha os dados solicitados



Tipo de divulgação *

- Elaboração de material (comunicado, nota de esclarecimento e notícia/matéria)
- Divulgação de arte ou vídeo pronto e aprovado pela comunicação


Expectativa de atendimento


Insira expectativa para atendimento *

Informações para contato

E-mail

Telefone

Aviso  *

 Ao marcar "estou ciente", você confirma que obteve a aprovação da chefia imediata para realizar a abertura deste chamado, podendo ser responsabilizado administrativamente, caso essa autorização não tenha sido concedida. O chamado só terá continuidade com essa opção selecionada.

Estou ciente

Não esqueça de avisar a chefia e marcar que ela está ciente

4 Clique em **Enviar**



PASSO A PASSO - IMPRESSÃO

1


Selecione o serviço **Impressão**

Tipo de demanda


Qual tipo de serviço você precisa? *


- Divulgação
- Foto
- Vídeo
- Evento
- Campanha
- Criação de arte/peças
- Diagramação
- Assessoria institucional
- Impressão
- Criação, publicação, substituição ou exclusão de conteúdo nos sites institucionais (site e intranet)

AVISO ⚠

 Sobre impressão:

Solicitação de impressão de materiais institucionais finalizados.

 Passe o mouse e confira os requisitos.

 O prazo para o seu pedido é de até 3 dias úteis.

2

Preencha os dados solicitados

Impressão


Finalidade *

Cartaz Setembro Amarelo

Número de cópias *

3

Anexo *

Arquivo(s) (250 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui. ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Opções de impressão: *

Outras necessidades

Plastificação

- Impressão A3 (297mm x 420mm)
- Impressão A4 (210mm x 297mm)
- Folder (no mínimo uma dobra)
- Marca-página (nas dimensões 5cm x 15cm)
- Panfleto (frente e verso)
- Livreto

3

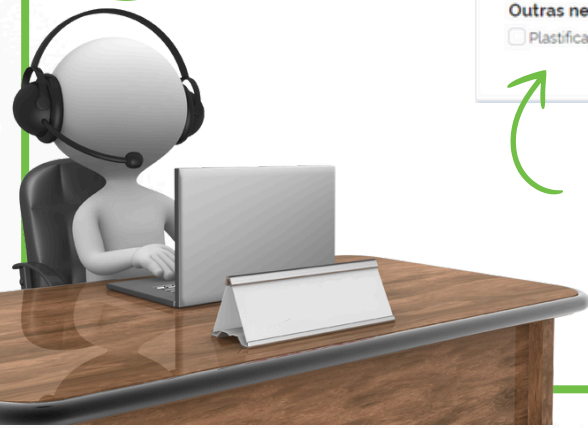
Anexe os arquivos a serem impressos

4

Escolha o formato

5

Indique se o material precisa ser plastificado




6


Preencha seus dados

Informações para contato

E-mail

Telefone

Aviso *

 Ao marcar "estou ciente", você confirma que obteve a aprovação da chefia imediata para realizar a abertura deste chamado, podendo ser responsabilizado administrativamente, caso essa autorização não tenha sido concedida. O chamado só terá continuidade com essa opção selecionada.

Estou ciente

7

Marque o indicador de ciência da chefia

8

Clique em **Enviar**

9

É importante que após a abertura do chamado você acompanhe as etapas do atendimento. Poderá surgir alguma dúvida por parte da Comunicação Social. Além disso, é pelo sistema que o material produzido será enviado para aprovação. Dessa maneira você acompanha toda a movimentação e sabe exatamente o que está sendo feito.

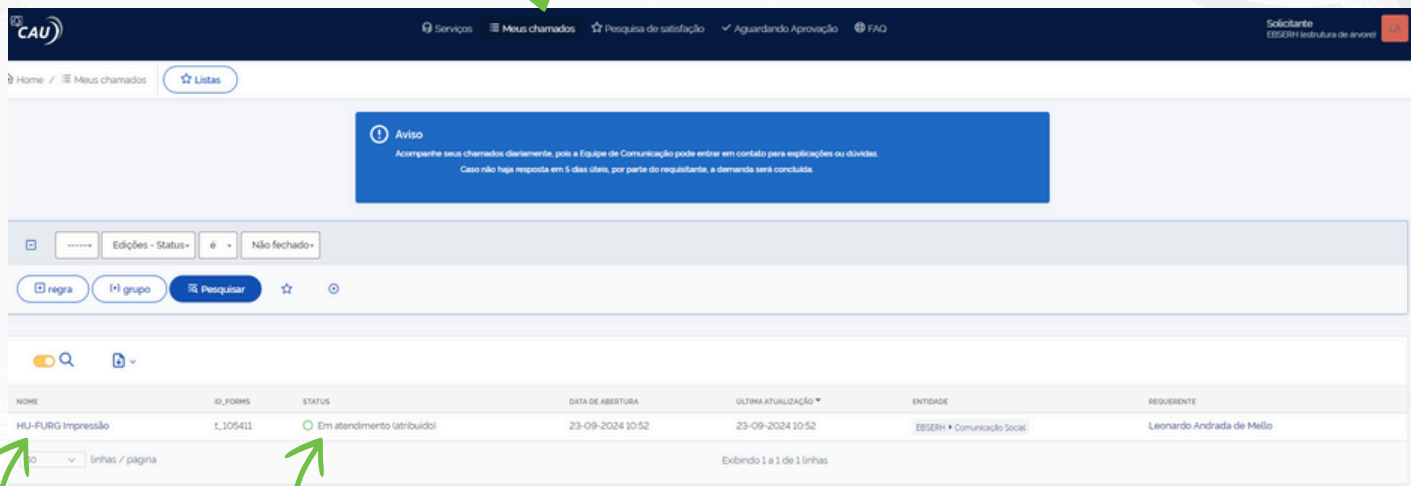
Além disso, todas as etapas do também serão encaminhadas para seu e-mail.

Então, fique atento!



ACOMPANHANDO CHAMADOS

● NESSA TELA VOCÊ ACOMPANHA OS SEUS PEDIDOS

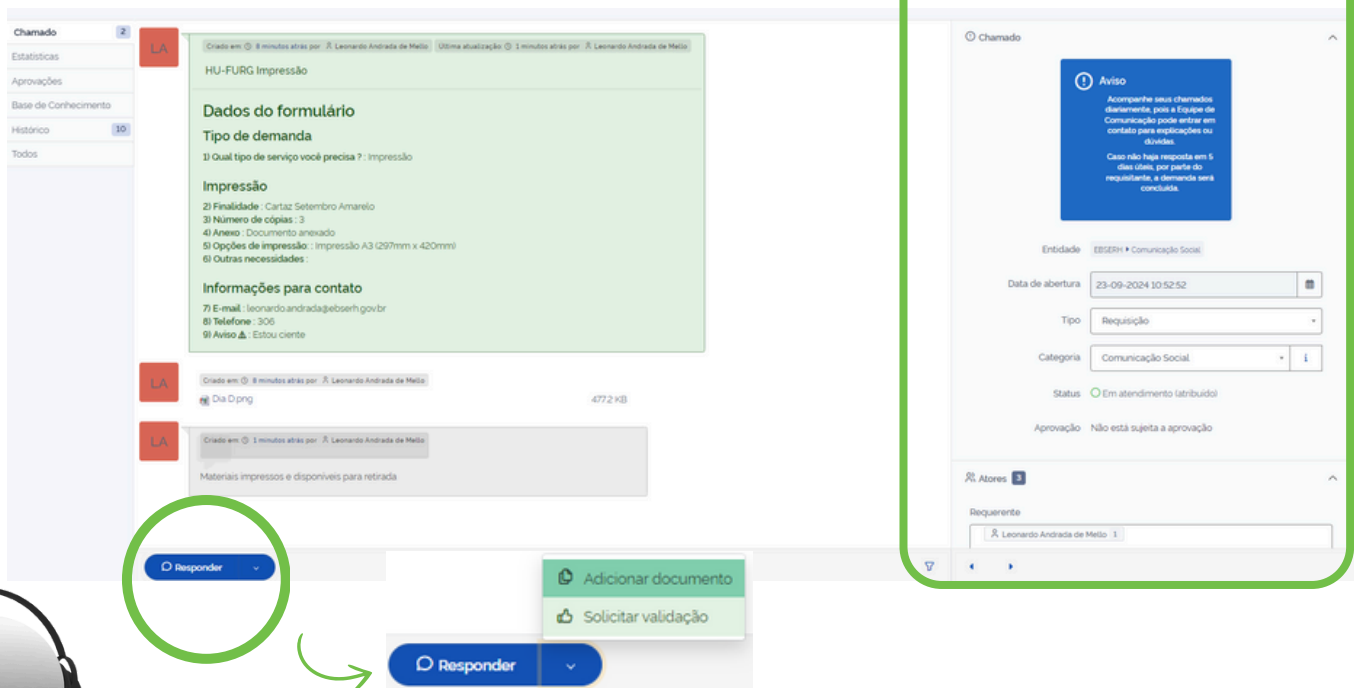


Local e tipo de pedido

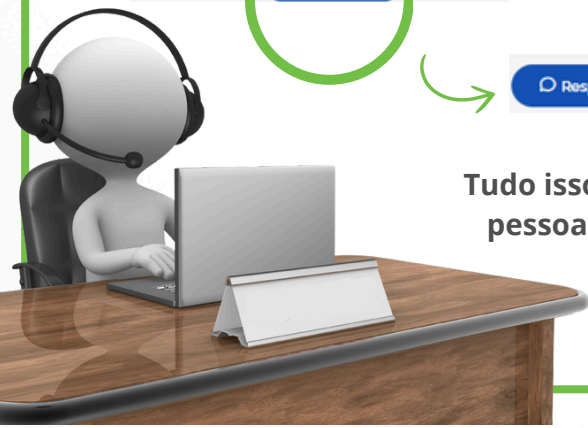
Status do pedido

● Entrando no pedido é possível enviar arquivos, resolver dúvidas, solicitar alterações e aprovar o material

Essa região tem todos os usuários e grupos envolvidos no chamado, ela é gerenciada pela UCR e você **não** precisa mexer em nada



Tudo isso por meio do botão **Responder**. Você também pode marcar outra pessoa como responsável pela aprovação, na opção **Solicitar Validação**



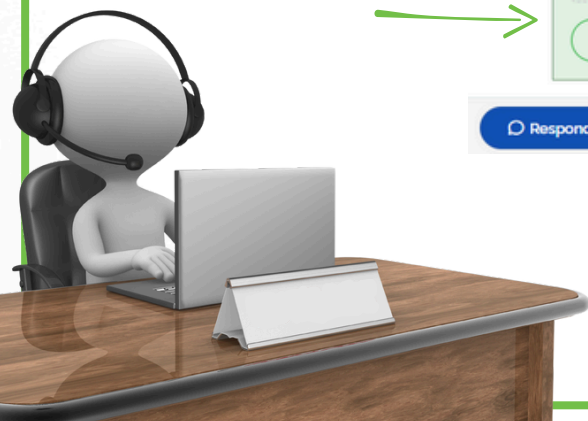
ACOMPANHANDO CHAMADOS

- Quando o chamado estiver **Pendente**, ele está aguardando alguma informação ou a sua aprovação

ID	TÍTULO	ENTIDADE	TIPO	PRIORIDADE	STATUS	REQUERENTE - REQUERENTE	CATEGORIA	ATRIBUIDO - TÉCNICO	ATRIBUIDO - GRUPO TÉCNICO	DATA DE ABERTURA	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA POSSÍVEL EXCEDIDO	TEMPO INTERNO PARA SOLUÇÃO - PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA RESOLVER EXCEDIDO	DATA DA SOLUÇÃO	PLUG-INS - DADOS EXTRAS - MÓDULOS	LOCALIZAÇÃO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
105 411	HU-FURG Impressão	EBSEH - Comunicação Social	Requisição	Media	Pendente	Leonardo Andrada de Mello	Comunicação Social	Claudio Falier Becker	Coordenadoria de Comunicação Social - Unidade de Comunicação Regional 15 - HU-FURG/HE-UFPEL	23-09-2024 10:52	Não		Não				HU-FURG	23-09-2024 11:27

Na guia **Aprovações** você pode aprovar total ou parcialmente o chamado

A solicitação de aprovação também aparece no Chat



RESUMO DOS SERVIÇOS UCR-15

Divulgação

- Divulgação de temas institucionais com potencial de divulgação à imprensa/comunidade. Os temas deverão ter relevância e impacto externo;
- Solicitação de comunicados externos de interesse da comunidade (suspensão de serviços, horário de atendimento, agendamento de exames/consultas).
- Solicitação de notícia para publicação no site institucional, não relacionada a eventos. A notícia tem como objetivo principal informar fatos e acontecimentos relevantes, com linguagem clara. As notícias devem ser solicitadas por chefias/coordenadores de comissões/comitês/grupos de trabalho.

Foto

- Registro fotográfico* em geral (reuniões internas, visitas, fotos da infraestrutura em geral);
- Captação de imagens para vídeo sem edição final.

* Não inclui eventos.

Vídeo

- Captação de imagens para vídeo sem edição final;
- Produção de vídeos ou solicitação de vídeos institucionais já produzidos das ações da Rede Ebserh em nível nacional e regional, visando o fortalecimento da marca.

* Não inclui eventos.

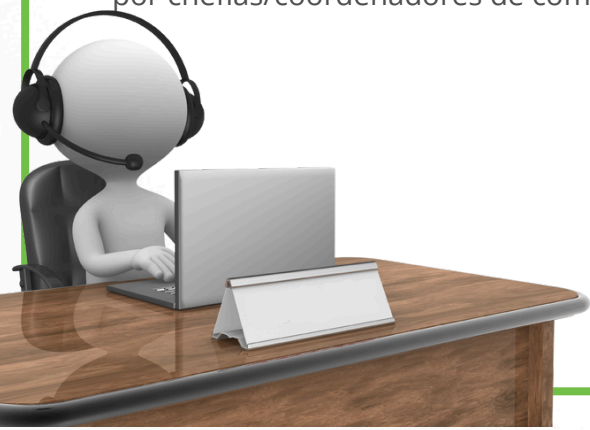
Evento

- Coleta de material jornalístico (informações, entrevistas e fotos) para divulgação;
- Elaboração de cerimonial de eventos;
- Confecção de artes para divulgação do evento.

É considerado evento a atividade de caráter científico, cultural, de extensão ou administrativo realizada ou promovida por uma área do hospital, como, por exemplo: congresso, simpósio, palestra, cerimônia de inauguração, ato solene ou similares.

Campanha

As campanhas são um conjunto de ações para informar o(s) público(s) sobre uma ideia, projeto ou serviço. As ações são planejadas e executadas para atender a um objetivo em específico. Em geral, as campanhas possuem mais de 5 artes e contam com duração de no mínimo uma semana. As campanhas podem ser direcionadas tanto para público interno quanto externo e devem ser solicitadas por chefias/coordenadores de comissões/comitês/grupos de trabalho.



RESUMO DOS SERVIÇOS UCR-15

Criação de artes/peças

Desenvolvimento de arte gráfica para divulgação de temas institucionais no âmbito hospitalar. Podem ser cartazes, e-mail marketing, papel de parede, folders e materiais impressos, post para redes sociais, entre outros. As artes podem ser direcionadas tanto para público interno quanto externo.

Diagramação

Conjunto de técnicas e práticas para distribuir e organizar textos, ilustrações e imagens em um espaço, de forma harmônica. Newsletter, cartilha, apresentação, relatório, infográfico, e-book, revista, catálogo, guia, entre outros, compõem os exemplos de possibilidades quanto à diagramação. As diagramações podem ser direcionadas tanto para público interno quanto externo.

Assessoria Institucional

Apoio às autoridades em ações de governança (acompanhar autoridade em reuniões, visitas institucionais, recebimento de autoridades de outros órgãos ou hospitais).

Impressão

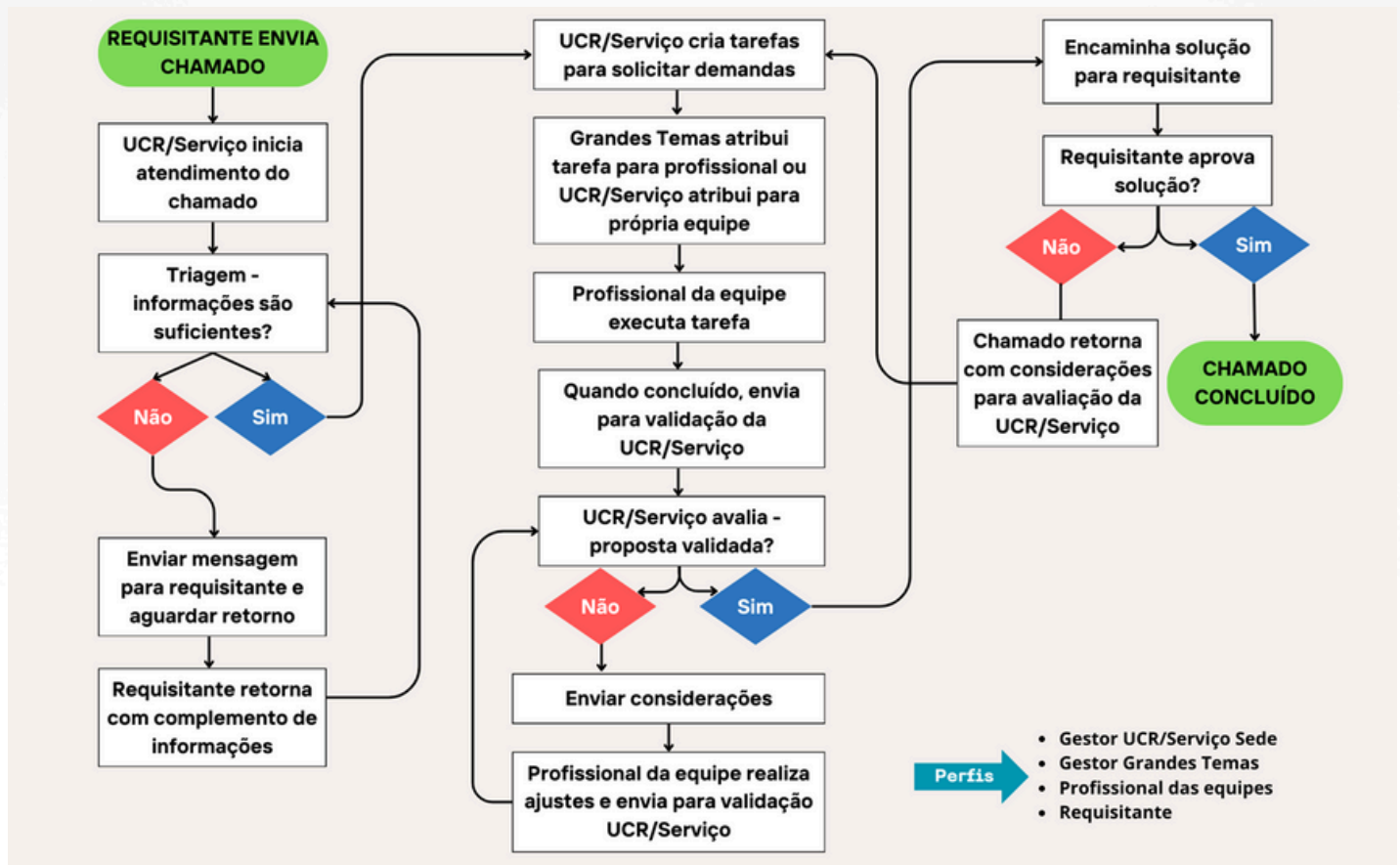
Solicitação de impressão de materiais institucionais finalizados.

Criação, publicação, substituição ou exclusão de conteúdo nos sites institucionais (site e intranet)

Criação, publicação, substituição ou exclusão de conteúdo na intranet ou site.



FLUXO CAU COMUNICAÇÃO



CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COMUNICAÇÃO

Unidade de Comunicação Regional 15 - UCR15

Coordenadoria de Comunicação Social/Presidência - CSS/PRES
HE-UFPel - Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas

(53) 3284-4900 - ramal 5135

E-mail: comunicacao.he-ufpel@ebserh.gov.br

HU-Furg - Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr.

(53) 3233-0306

E-mail: comunicacao.hu-furg@ebserh.gov.br

SEI:UCR15/CCS/PRES

