



CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COMUNICAÇÃO

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!



PRIMEIRO ACESSO

1 Clique no ícone do “CAU Comunicação” na sua área de trabalho



Você será direcionado para tela de login



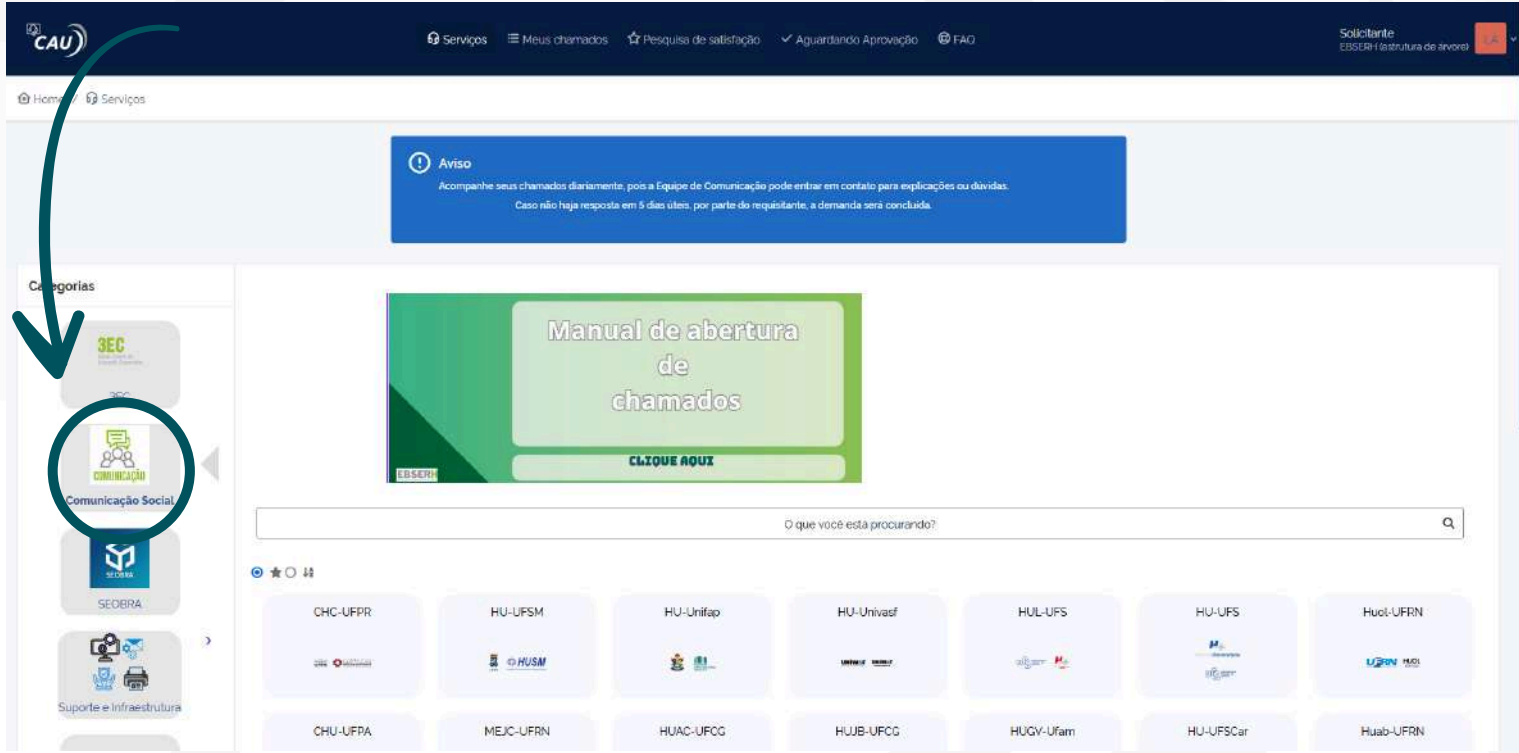
2 Selecione a opção Login with GLPI

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



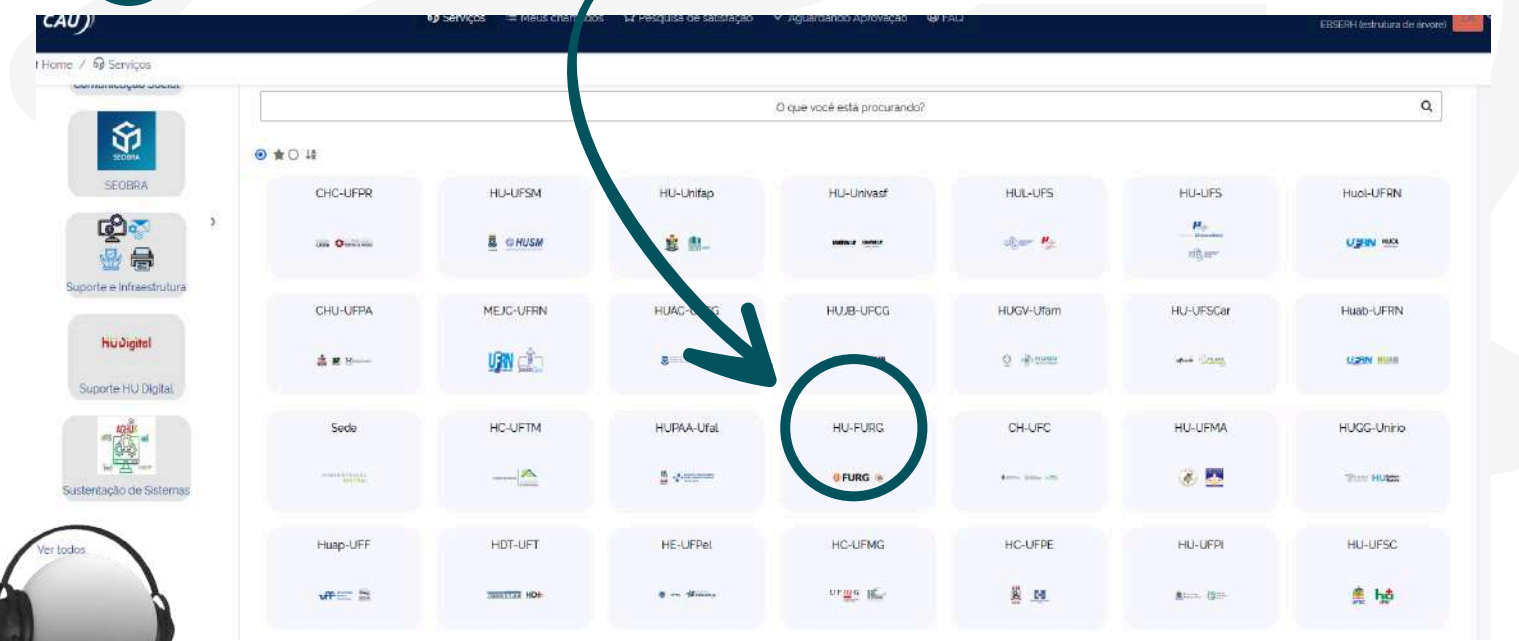


4 Seleção Comunicação Social



The screenshot shows the CAU website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Serviços', 'Meus chamados', 'Pesquisa de satisfação', 'Aguardando Aprovação', and 'FAQ'. A user is logged in as 'Solistaete EBSERH (estrutura de árvore)'. Below the navigation bar, there is a blue 'Aviso' box with text: '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.' Below the aviso, there is a green banner for 'Manual de abertura de chamados' with a 'CLIQUE AQUI' button. The main content area is divided into 'Categorias' on the left and a grid of university options on the right. The 'Comunicação Social' category is circled in the sidebar. The grid contains various university logos and names, including CHC-UFPR, HU-UFMS, HU-Unifap, HU-Univaaf, HUL-UFES, HU-UFES, HUol-UFRRN, CHU-UFPA, MEJC-UFRRN, HUAC-UFRRG, HUJB-UFRRG, HUGV-Ufam, HU-UFSCar, and Huab-UFRRN.

5 Seleção HU-Furg

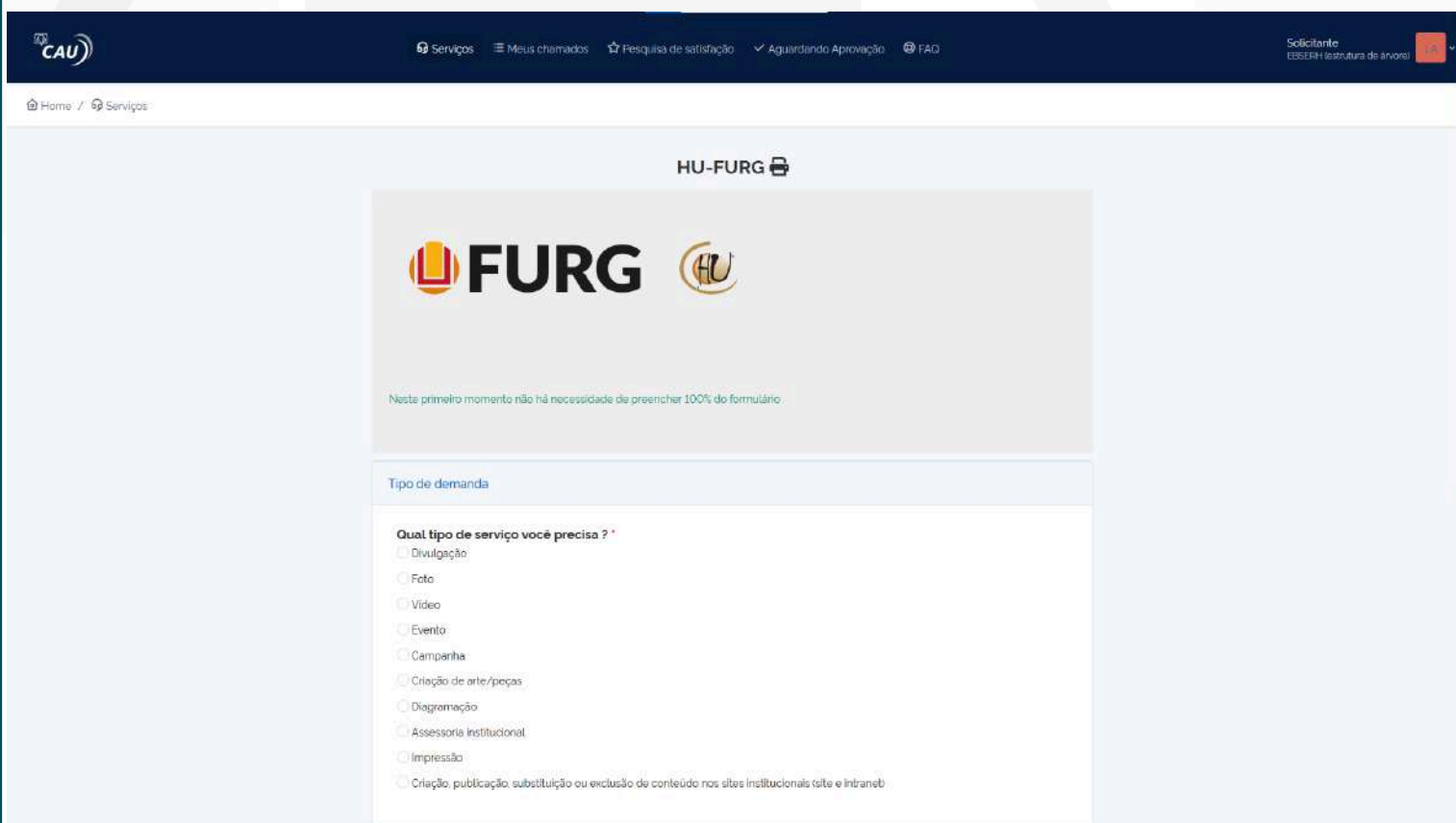


The screenshot shows the CAU website interface, similar to the previous one. The 'HU-FURG' option in the grid is circled. A green arrow points from the 'HU-FURG' option back to the 'Comunicação Social' category in the sidebar, indicating the selection path. The grid also includes other university options like CHC-UFPR, HU-UFMS, HU-Unifap, HU-Univaaf, HUL-UFES, HU-UFES, HUol-UFRRN, CHU-UFPA, MEJC-UFRRN, HUAC-UFRRG, HUJB-UFRRG, HUGV-Ufam, HU-UFSCar, Huab-UFRRN, Sede, HC-UFMT, HUPAA-Ufal, HU-FURG, CH-UFPA, HU-UFMA, HUGG-União, Husp-UFF, HDT-UFF, HE-UFPE, HC-UFMG, HC-UFPE, HU-UFPI, and HU-UFSC.



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

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

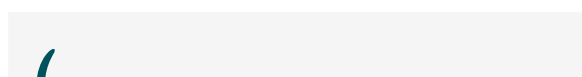


REALIZANDO CHAMADOS

1 Clique no ícone do CAU Comunicação na sua área de trabalho



2 Selecione o tipo de serviço de comunicação que você necessita



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)

Descritivo do tipo de serviço



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.

Indicação do que vamos precisar para executar o serviço



Passe 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".



Prazo estimado para solução





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

Enviar

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

4 Clique em Enviar



PASSO A PASSO - IMPRESSÃO


1 Seleccione 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)
- Penfleto (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.

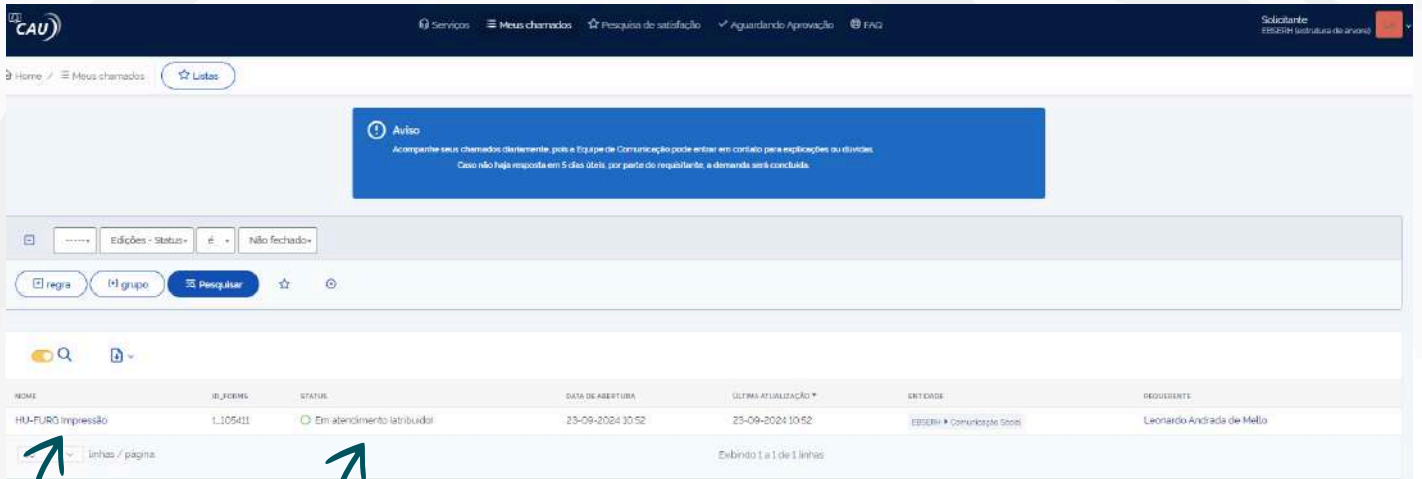
Além disso, todas as etapas do também serão encaminhadas para seu e-mail.

Então, fique atento!



EXEMPLO ACOMPANHANDO OS CHAMADOS

● Em **Meus chamados** você acompanha os seus pedidos.

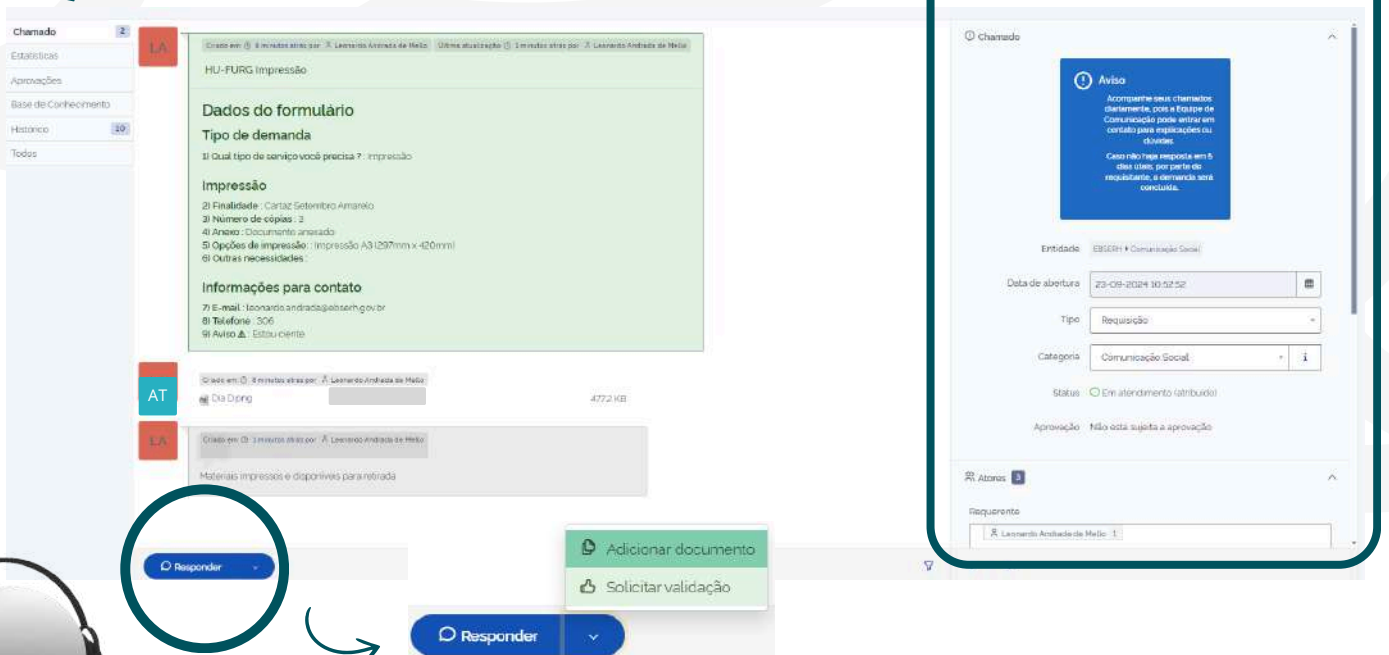


Local e tipo de pedido

Status do pedido

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

*Esta região tem todos os usuários e grupos envolvidos no chamado, ela é gerenciada pela UCR e você **não** precisa alterar nada.*



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



PASSO A PASSO

MONITORANDO OS CHAMADOS

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

ID	TÍTULO	ENTIDADE	TIPO	PRIORIDADE	STATUS	REQUERENTE - REQUERENTE	CATEGORIA	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO	DATA DE ABERTURA	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO - PROCESSO	TEMPO INTERNO PARA POSSUIR EXCESSIVO	TEMPO INTERNO PARA RESOLVER EXCESSIVO	DATA DE SOLUÇÃO	FLUXO DE TRABALHO - EXTRAS - MÓDULO	LOCALIZAÇÃO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
105411	HU-FURG Impressão	EBSERH - Comunicação Social	Requisição	Medio	Pendente	Leonardo Andrada de Mello	Comunicação Social	Claudio Faller Becker	Coordenadoria de Comunicação Social - Unidade de Comunicação Regional 12 - HU-FURG/HE-UFPEL	23-09-2024 10:52	Não	Não	Não		HU-FURG	23-09-2024 11:27	

- Na guia **Aprovações** você pode aprovar (total/parcial) ou recusar o chamado

HU-FURG Impressão L/1

Aprovações
Status de validação global

Estado
Um mínimo de validação é necessária

Aprovação para o(s) chamado(s)

Estado	Data da requisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de aprovação	Aprovador	Comentários da validação	Documentos
Esperando por uma validação	23-09-2024 11:27	Leonardo Andrada de Mello		Esperando por uma validação (100%)	Leonardo Andrada de Mello		



Criado em: 1 hora atrás por: Leonardo Andrada de Mello
Dia.D.png 477.2 KB



Criado em: 1 hora atrás por: Leonardo Andrada de Mello
Materiais impressos e disponíveis para retirada



Criado em: 1 hora atrás por: Leonardo Andrada de Mello

Pedido de validação → Leonardo Andrada de Mello

Comentários

Simplex B I A [font color] [font size] [bulleted list] [numbered list] [checkbox] [link] [image] [more]

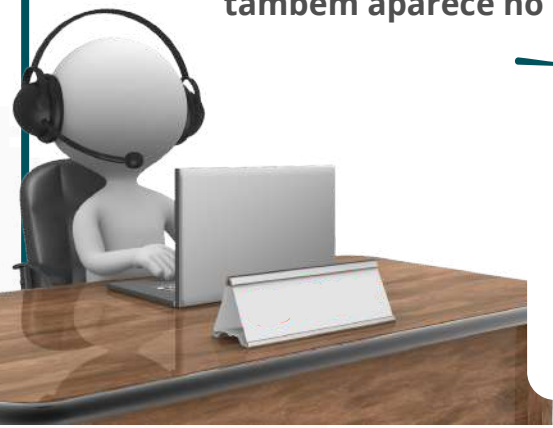
Arquivo(s) (250 MB máx):
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Aprovar **Recusar**

A solicitação de validação também aparece no Chat



Responder



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.



RESUMO DOS SERVIÇOS UCR-15

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.

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

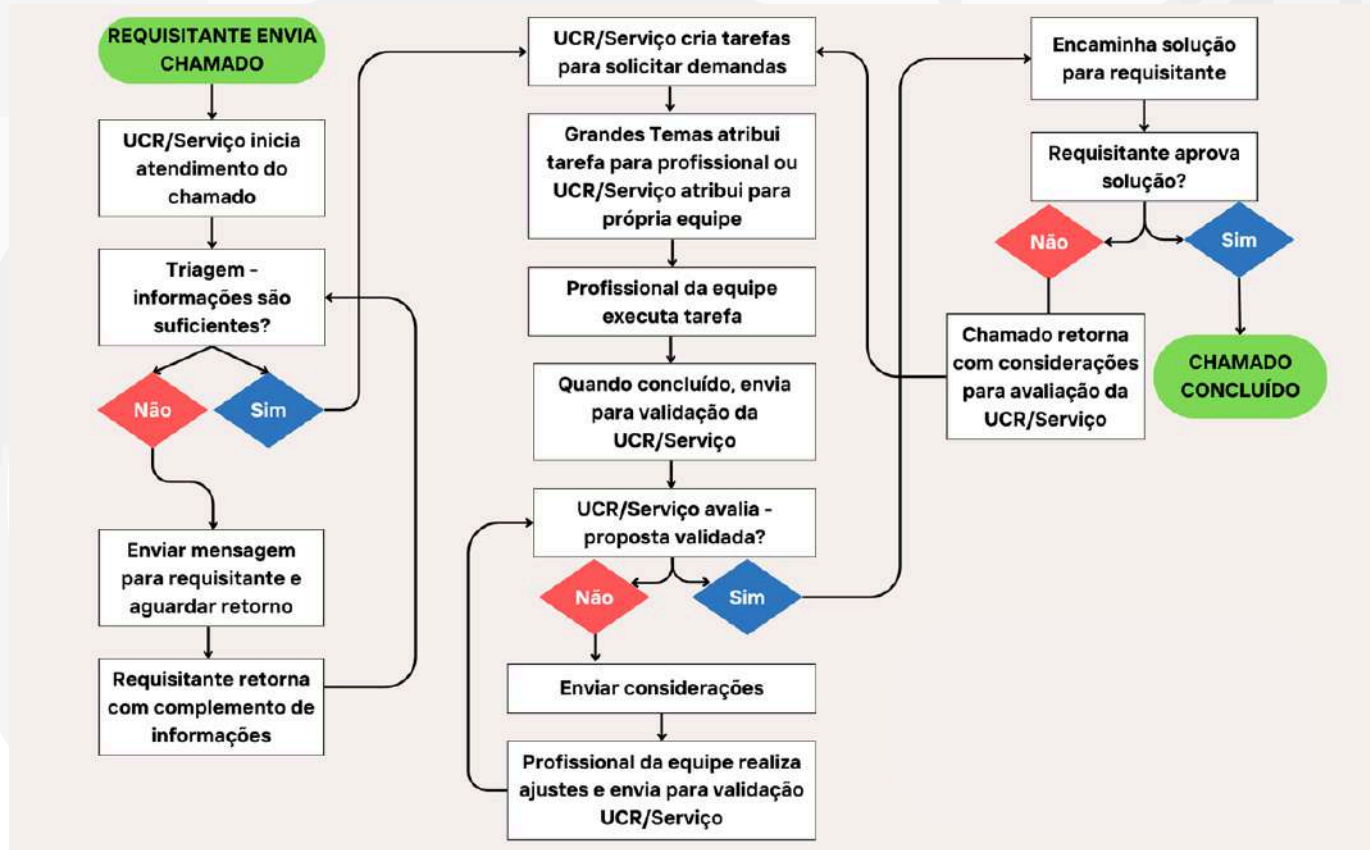
Solicitação de impressão de materiais institucionais finalizados.

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

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

(53) 3233-0306

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

HE-UFPel - Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas

(53) 3284-4900 - ramal 5135

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

SEI:UCR15/CCS/PRES

