

PUBLICADO

Extrema, 13 / 09 / 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE EXTREMA Av. Delegado Waldemar Gomes Pinto, 1624 Ponte Nova | Extrema/MG | CEP 37.640-000 (35) 3435.1911

PORTARIA Nº. 2.409 DE 13 DE SETEMBRO DE 2021.

"Dispõe sobre a obrigatoriedade, no âmbito do Poder Executivo Municipal, de utilização da ferramenta "eOuve" (Sistema de Ouvidoria Pública Municipal), e dá outras providências."

CONSIDERANDO a Lei Nacional nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública";

CONSIDERANDO o disposto no art. 21, inciso XI da supracitada Lei Nacional, que determina que a ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos deve abranger a implementação de sistema de ouvidoria;

CONSIDERANDO que, com efeito, o Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (eOuve) foi criado, no âmbito do Município de Extrema, para facilitar a comunicação entre o Poder Público e a População;

CONSIDERANDO que a plataforma digital do Município foi desenvolvida com base na Lei Nacional nº. 13.460/2017 e tem como principal objetivo, armazenar, em uma única base de dados, todas as manifestações da população e, assim, com os dados organizados, conduzi-las de modo eficaz e personalizado;

CONSIDERANDO que o Sistema possui o mapeamento completo do Município, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e *status*, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante o status de cada uma delas, facilitando o tratamento das informações e solicitações provenientes da comunidade;

CONSIDERANDO, por fim, que a ferramenta "eOuve" representa a possibilidade de estabelecimento de um canal seguro e eficaz para o relacionamento entre o poder público municipal e a comunidade local, inclusive com geração de indicadores que poderão ser utilizados para aprimoramento dos serviços e construção de políticas públicas;

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE EXTREMA**, Senhor João Batista da Silva, no uso de suas atribuições legais,



PREFEITURA MUNICIPAL DE EXTREMA Av. Delegado Waldemar Gomes Pinto, 1624 Ponte Nova | Extrema/MG | CEP 37.640-000 (35) 3435.1911

DETERMINA:

Art. 1° - Fica determinada a obrigatoriedade, no âmbito do Poder Executivo Municipal, de utilização da ferramenta "eOuve", por parte de todos os agentes públicos municipais, que deverão destinar especial atenção às demandas do referido sistema de Ouvidoria Municipal.

§ 1º - Fica aprovado o Manual do Sistema de Ouvidoria, que com esta Portaria se publica e dela passa a fazer parte integrante.

§ 2º - É de responsabilidade de cada agente público municipal inteirar-se quanto ao correto uso da ferramenta e de suas funcionalidades, mediante a consulta junto ao Manual do Sistema de Ouvidoria, bem como pela participação em treinamentos a serem realizados pela Prefeitura Municipal de Extrema.

§ 3° - É de responsabilidade de todos os gestores púbicos municipais assegurar que sua equipe esteja atualizada quanto ao correto uso da ferramenta e suas funcionalidades, garantindo que os usuários designados da ferramenta, no âmbito de cada Secretaria Municipal, possuam as condições para acesso ao Sistema, inclusive *logins* e senhas de acesso.

§ 4º - É de indelegável e irrenunciável responsabilidade dos Secretários Municipais o gerenciamento superior das Ouvidorias, por meio da área administrativa da plataforma, garantindo o eficiente tratamento dos dados e nos prazos adequados, conforme disposto nesta Portaria.

Art. 2° - Os munícipes, devidamente cadastrados no Sistema, poderão acessar a ferramenta por meio do *website* ou aplicativo.

§ 1º - Nos casos de atendimentos presenciais nas unidades administrativas da Prefeitura Municipal de Extrema, deverão os agentes públicos, conforme cabível, privilegiar o tanto quanto possível a utilização da ferramenta, buscando direcionar o atendimento presencial à ferramenta "eOuve", mediante o cadastro da solicitação na ferramenta, orientando o munícipe quanto a sua utilização e gerando o respectivo protocolo.

§ 2º - Nas situações de atendimentos presenciais em que se constatar que os munícipes ainda não se encontrem cadastrados junto à Plataforma eOuve, caberá aos agentes públicos municipais realizar o cadastro do munícipe, orientando-o quanto às formas de utilização da ferramenta digital.





PREFEITURA MUNICIPAL DE EXTREMA Av. Delegado Waldemar Gomes Pinto, 1624 Ponte Nova | Extrema/MG | CEP 37.640-000 (35) 3435.1911

Art. 3° - Fica estabelecido o prazo de **48 (quarenta e oito) horas** para que se realize o atendimento das demandas provenientes do Sistema "eOuve".

§ 1º - Por atendimento, conforme previsto no *caput*, entende-se o primeiro tratamento da demanda, com alteração de *status*, alterando-o da opção "aberto" para:

I - Em Andamento: A ocorrência está sendo atendida pelo setor

responsável;

II - Agendado: A ocorrência está agendada para ser solucionada;

III - Concluído: A ocorrência foi devidamente concluída pelo setor;

IV - **Cancelado**: A ocorrência foi cancelada, quando se entender pela sua inviabilidade ou ausência de fundamento elementar para seu prosseguimento;

V - **Pendente**: A ocorrência depende de informações para prosseguir, situação em que será solicitada complementação ao solicitante.

§ 2º - O prazo previsto no *caput* terá início quando do ingresso da solicitação na Plataforma digital "eOUve", contando-se em horas úteis.

 $\$ 3^{\circ}$ - Em todo caso, deverá o agente público providenciar, no prazo previsto no *caput*, o contato com o solicitante, via plataforma digital "eOuve", a fim de esclarecer quanto ao andamento dado à solicitação.

 $\$ 4^{\circ}$ - Caso não seja possível atender a demanda dentro deste prazo, a Ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, informando acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais, conforme o caso.

Art. 4° - Revogadas as disposições em contrário, esta Portaria entra em

vigor na data de sua publicação.

João Batista da Silva - Prefeito Municipal -





Manual do Sistema de Ouvidoria

www.webnets.com.br (11) 3288-2208 Av. Paulista, 352 – Sala 64 – Bela Vista – São Paulo/SP

webnets DESENVOLVIMENTO DE SITES E SISTEMAS

2	1. INTRODUÇÃO
3	1.1 ACESSANDO O SISTEMA
3	1.2 TELA DE ACESSO AO SISTEMA
5	1.3 RECUPERANDO SENHA

2.	UTILIZANDO O SISTEMA	5
	2.1 INFORMAÇÕES DA SESSÃO	6
	2.2 PÀGINA INICIAL	.6
	2.3 GRÁFICOS E INDICADORES	7
	2.4 AVISOS	8
	2.5 CALENDÁRIO	8

3.	. USUÁRIOS		
	3.1 CADASTRANDO USUÁRIOS	10	
	3.2 ATRIBUINDO PERMISSÕES OAS USUÁRIOS	.11	
	3.3 LISTAGEM DE USUÁRIOS JÁ CADASTRADOS	.13	
	3.4 UTILIZANDO O LOG (REGISTRO) DE USUÁRIOS	.13	

4. FERRAMENTAS	14
4.1 ASSUNTOS	15
4.2 AVISOS	17
4.3 PERGUNTAS	17
4.4 RESPOSTAS	18
4.5 CONFIGURAÇÕES GERAIS	19
4.7 ESTOQUE DE MATERIAIS	20
4.6 BAIRROS	23
4.7 REGIÕES	24
4.8 SECRETARIAS	24
4.9 CONFIGURAÇÕES OUVIDORIA	28
4.10 RESPOSTA PADRÃO	30
4.11 CONFIGURAÇÕES SIC	31

www.webnets.com.br (11) 3288-2208 Av. Paulista, 352 – Sala 64 – Bela Vista – São Paulo/SP

webnets

5.	GRÁFICOS	33
	5.1 VISÃO GERAL	33
	5.2 GRAFICO DE MESES	34
	5.3 GRÁFICO DOS STATUS	34
	5.4 GRÁFICO DE CATEGORIAS	35
	5.5 GRÁFICO DE SECRETÁRIAS	35
	5.6 GRÁFICO DE PRAZOS	36
	5.7 GRÁFICO DE BAIRROS	36
	5.8 GRÁFICO DE REGIÕES	37
	5.9 GRÁFICO DE UNIDADES	37
	5.10 GRÁFICO ORIGEM DE CADASTRO	38
	5.11 GRÁFICO SEXO DOS SOLICITANTES	38
	5.12 GRÁFICO DA FAIXA ETÁRIA	39

6.	. MAPA	
	6.1 UTILIZANDO O FILTRO	41
	6.2 NAVENGADO NO MAPA	42
	6.3 DETALHE DAS MANIFESTAÇÕES	43
	6.4 GOOGLE STREET VIEW	44

7. SOLICITANTES	
7.1 LISTAGEM DE SOLICITANTES	

8.	OUVIDORIAS	.53
	8.1 STATUS DAS OUVIDORIAS	53
	8.2 PRAZOS DAS OUVIDODRIAS	54
	8.3 LISTAGEM OUVIDORIAS	. 54
	8.4 VISUALIZANDO OUVIDORIAS	.55
	8.5 CADASTRO DE MANISFESTAÇÕES	57

www.webnets.com.br (11) 3288-2208 Av. Paulista, 352 – Sala 64 – Bela Vista – São Paulo/SP

webnets

DESENVOLVIMENTO DE SITES E SISTEMAS

8.6 CADASTRANDO UM SOLICITANTE	59
8.7 CADASTRO EM ANONIMATO	60
8.8 CADASTRO EM MODO SIGILOSO	61
8.9 ANEXOS	61
8.10 ANDAMENTOS	62
8.11 ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO	63
8.12 DISPINIBILIZANDO ITENS AO SOLICITANTE	63
8.13 EXPORTANDO E REALIZANDO IMPRESSÕES DE MANIFESTAÇÕES	64
8.14 RELATÓRIOS	65
8.15 ORDEM DE SERVIÇO (AGENDAMENTOS)	68

9. CONTATOS	••••	7	C)
-------------	------	---	---	---



1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (eOuve) foi criado para facilitar a comunicação entre o Poder Público e a População.

A plataforma foi desenvolvida com base na lei federal 13.460/2017 <u>(clique aqui para acessar a lei</u>) e tem como principal objetivo, armazenar, em uma única base de dados, todas as manifestações da População e, assim, com os dados organizados, conduzí-las de modo eficaz e personalizado.

O Cidadão pode acessar a ferramenta através do *site* ou aplicativo. Para servidores da Prefeitura, a plataforma conta com a área administrativa, que permite total gerenciamento das Ouvidorias, bem como redirecioná-las para as Secretarias ou Diretorias competentes.

O Sistema possui o mapeamento completo do Município, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e status, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante o *status* de cada uma delas.



1.1 ACESSANDO O SISTEMA

Para acessar o Sistema, basta abrir o navegador web de sua preferência e digitar o seguinte endereço:

www.eouve.com.br/Sistema

Basta selecionar o estado e por fim o município desejado.

@ »	Você não faz parte do eOuve? clique aqui
Se faz	parte, selecione as opções abaixo:
Estado:	•
Cidade:	•

TELA DE ACESSO AO SISTEMA

A tela de acesso permite que Usuários já cadastrados possam realizar o acesso. Para isto, basta digitar seu e-mail e senha previamente cadastrados. Caso seu cadastro ainda não tenha sido efetuado, entre em contato com o responsável pela Ouvidoria.

W	eb	nets
Por favor,	preencha os	campos abaixo para acessar:
E-mail:		
Senha:		
	Entrar	> Esqu <mark>eci a</mark> senha

Entrando com seu usuário e senha



RECUPERANDO A SENHA

Para recuperar sua senha, insira seu e-mail de acesso e clique no botão "Recuperar". Em seguida, verifique a caixa de entrada do *email* cadastrado. Em alguns casos, o email pode estar na caixa de *spam*.

Em caso de não conseguir recuperar seu *email*, entre em contato com os Administradores do Sistema ou com o Suporte eOuve.





2. UTILIZANDO O SISTEMA

Após acessar o Sistema, você será redirecionado à tela inicial. A seguir, explicaremos a funcionalidade de cada item do menu.

စ္မြား eOuve - WebNets									
♠	Ê	*	al	\odot	2	•	Ę		
Início	Usuários	Ferramentas	Gráficos	Мара	Solicitantes	SIC	Ouvidoria	Ordem Serviço	

Menus do sistema

INFORMAÇÕES DA SESSÃO

É possível identificar, no canto superior direito, sua informação de acesso e ítens que auxiliarão na utilização do Sistema, como contatos da Equipe de Suporte e manual.



Suporte

→ Abre uma janela com os dados de contato do suporte;

Manual

→ Manual completo, explicando cada ítem do Sistema;

Sair

→ Finaliza a sessão atual, saindo do Sistema com segurança.

PÁGINA INICIAL

Ao acessar a página inicial, teremos uma breve introdução ao Sistema de Ouvidoria e à lei base que determinou sua implantação nos Munícipios (Lei Federal 13.460/2017). Posteriormente, gráficos e avisos que auxiliam na gestão de seu departamento serão exibidos.



GRÁFICOS E INDICADORES



Indicadores de categoria das ouvidorias exibidas na Página Inicial. É possível utilizar o filtro para exibir os registros dos anos anteriores.



Indicadores de status das ouvidorias.



Gráfico geral dos prazos das ouvidorias. Mantenha o cursor do mouse sobre a fatia desejada para obter mais informações

prazo	sem prorrogação	com prorrogação
em dia	de 0 a 20 dias	de 31 a 50 dias
atrasando	de 21 a 30 dias	de 51 a 60 dias
estourado	a partir de 31 dias	a partir de 61 dias
	-	



AVISOS

Os avisos são cadastrados por Administradores, através do menu "Ferramentas". Estas mensagens podem ser de extrema utilidade para todos os envolvidos na gestão do Sistema de Ouvidoria eOuve. Nos próximos capítulos, explicaremos como deve ser feito este cadastro.



Visualizando um aviso já cadastrado

CALENDÁRIO

O calendário exibe as ouvidorias que foram recebidas pelo Sistema e que ainda não foram lidas. É possível identificar as novas ouvidorias através de um indicador laranja. Quando for identificado um preenchimento laranja sobre o dia, este indica que o mesmo possui ouvidorias não visualizadas. Também é possível clicar sobre qualquer dia no calendário e exibir todas as ocorrências cadastradas naquele dia.

<	Outubro 2020								
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb			
				1	2	3			
4	5	6	7	8	9	10			
11	12	13	14	15	16	17			
18	19	20	21	22	23	24			
25	26	27	28	29	30	31			

Visualizando o calendário na página inicial



3. USÚARIOS

Neste módulo é possível realizar cadastros de Usuários que, ao longo de sua gestão, irão utilizar o Sistema de Ouvidoria, sejam eles Administradores, Usuários da Ouvidoria e/ou SIC.

O Sistema contém dois níveis de Usuários:

Administrador: Um Usuário com o perfil Administrador pode visualizar todas as ouvidorias e SIC cadastrados no Sistema, sem qualquer tipo de restrição. Outra permissão importante de um Administrador é a administração do módulo "Ferramentas", onde é possível ajustar o Sistema conforme as necessidades da Prefeitura.

Nos próximos capítulos, serão mostrados como utilizar o módulo "Ferramentas".

Outra permissão que o Administrador tem no Sistema, é a de cadastrar um novo Usuário, seja ele um novo Administrador ou Usuário da ouvidoria/SIC.

Restrito, podendo ser:

Ouvidoria: O Usuário com o perfil ouvidoria somente terá acesso ao menu ouvidoria e não poderá cadastrar/editar novos Usuários. A edição fica restrita ao seu próprio cadastro.

SIC: Com o perfil SIC, o Usuário apenas terá permissões para utilizar o serviço de informação ao Cidadão, não visualizando as ouvidorias. A edição do cadastro também fica restrita, em semelhança ao perfil Ouvidoria.

É possível cadastrar o mesmo Usuário para ter permissões de visualização de Ouvidoria e SIC. Assim, os Usuários só terão acesso às demandas que foram cadastradas/encaminhadas para as Secretarias/Departamentos e Assuntos que foram vinculados a eles.



O cadastro de Usuários só pode ser feito por Usuários com o nível Administrador. Portanto, se você é um Usuário da Ouvidoria e/ou SIC, entre em contato com um Administrador, para que ele possa efetivar os novos cadastros. Sendo um Usuário restrito, só será possível alterar os seus dados cadastrais.

🥹)) eO(uve - Web	Nets	
♠		×	
Início	Usuários	Ferramentas	Gráficos
			A

Utilizando a pesquisa de usuários:

Nome:			Secretaria:	-	
E-mail:			Perfil:		Opções de pesquisa
Ativo:	•	Pesquisar	Exportar		Exporta a lista de usuários

webnets

DESENVOLVIMENTO DE SITES E SISTEMAS

Ê	* Perfil:	•	Escolha o tipo do perfil do usuário: Administrador ou Restrito
	* Nome		Nome para exibição no Sistema
×	completo:		Campo opcional, para controle interno da Ouvidoria
	Matricula:		Os emails disparados do Sistema ao
\times	* E-mail:	nome@dominio.com.br	usuário, serão entregues neste endereço. O usuário deverá usar o email inserido neste campo para realizar o login no
s	Celular:	<u>□</u>	Sistema.
(?)	Notificar:	E-mail (abertura, andamento e encerramento)	Número para contato
	Relatório:	Semanal 🔻	Habilita o envio de emails do Sistema ao usuário
	* Senha:		Frequência de envio de um breve relatório ao <i>email</i> do usuário: Diário ou Semanal
	* Confirmar senha:		Senha de acesso ao Sistema
\checkmark	Ativo:	Sim 🔹	Habilita o acesso do usuário ao Sistema:
?	Pode exportar:	Sim 💌	Sim ou Não
~			Definir permissões extras aos usuários.
?	Pode imprimir:	Sim 🔻	Habilita o acesso do usuário ao Sistema:
?	Pode acessar estoque:	Não 💌	
	Foto - (até 5 MB) .bmp, .gif, .jpg, .jpeg e .png:	Selecionar arquivo	Armazene sua foto de perfil no sistema, será exibida em algumas funcionalidades
•	Certificado - (até 1 MB) PIN / Arquivo .pfx:	/ Selecionar arquivo	Armazene sua foto de perfil no sistema, será exibida em algumas funcionalidades

Após o preenchimento dos campos obrigatórios, clique no botão "Gravar".

O usuário restrito não pode alterar seus dados de perfil de acesso ou de Secretarias e assuntos vinculadas a ele. Este procedimento deve ser realizado por um Administrador.



ATRIBUINDO PERMISSÕES AOS USUÁRIOS

Quando o Usuário for Ouvidoria/SIC visualizaremos um novo campo no cadastro: são as Secretarias e Assuntos que daremos permissão para que o Usuário tenha acesso e, posteriormente, possa visualizar as solicitações.



Formulário de permissões para os Usuários Ouvidoria/SIC

Quando clicamos no Nível 1- que podem ser Secretarias/Departamentos/Pastas- automaticamente são selecionados todos os assuntos (Nível 2). É possível expandir o Nível 1 e escolher quais assuntos o Usuário terá permissão para visualizar.

O usuário restrito não pode alterar seus dados de perfil de acesso ou de Secretarias e assuntos vinculadas a ele. Este procedimento deve ser realizado por um Administrador.



LISTAGEM DE USUÁRIOS JÁ CADASTRADOS

Através da listagem de Usuários, é possível visualizar todos os cadastros, caso você seja um Administrador, ou apenas o seu cadastro para Usuários SIC/Ouvidoria.



Após clicar na edição do Usuário, é possível visualizar o cadastro completo e editar alguns dados. Alteração de nome, email, permissão de níveis e alterar a senha. A edição é realizada da mesma maneira que foi explicada no item 4.1, no cadastro de Usuário.



UTILIZANDO O LOG (REGISTRO) DE USUÁRIOS

Todas as informações alteradas por Usuários do Sistema de Ouvidoria são salvas no LOG de Usuários. Para consultar as informações devemos clicar no botão de LOG, na listagem de Usuários, como foi apresentado no item 4.3 deste manual.

Mostrando 1 - 10 de 10

Ativo	1	
Não	P	
Sim	1	
Sim	1	

Clicando na visualização de LOG você será redirecionado para esta página. Basta preencher os filtros de acordo com o que deseja pesquisar. Sendo assim, serão filtrados os LOGs salvos para determinada pesquisa. Posteriormente, esses dados podem ser impressos.

Na imagem abaixo, podemos ver os filtros que serão preenchidos.

A pesquisa é feita através de filtros como data, Usuário e módulo. Também é possível digitar um conteúdo específico que esteja procurando para maior refinamento da pesquisa.

🔒 Usuários > Log						
Data:	Usuário:	▼ Módulo:	▼ Conteúdo:	Pesquisar		

É possível descobrir quem cadastrou um bairro, alterou uma Secretaria ou até mesmo desativou um assunto. Todas as alterações são registradas no Sistema e podem ser pesquisadas por um Administrador a qualquer momento.

ld	Criado em	Usuário	Módulo
4410974	23/09/2020 às 15:09	DEP ESCOLAS	Usuários - Login
4410971	23/09/2020 às 15:09	DEP ESCOLAS	Usuários - Logout



Após clicarmos na visualização dos eventuais LOGs retornados na pesquisa, você será direcionado para uma tela semelhante a essa, que mostrarão os dados alterados:

Imprimir
Log {
"IdAdministrador": "3944",
"IdCidade":"1116",
"IdOuvidoria": "198216",
"DataHora":"24/08/2019 às 15:32
}
Visualização do LOG

Lembrando que apenas os Usuários Administradores terão acesso a todos os LOGs do Sistema. Um Usuário da Ouvidoria/SIC só pode pesquisar por seus próprios registros.

4. FERRAMENTAS

Este módulo permite cadastrar novos ítens disponíveis, para selecionar campos de preenchimento nos formulários do Sistema de Ouvidoria, tais como formulário de Secretaria, assunto, resposta padrão, bairro e solicitante. Estes ítens podem ser adicionados, ou editados a qualquer momento, por um Administrador do Sistema.

Por exemplo: os ítens adicionados no formulário de "Secretaria" e "Assunto" são informações que são acrescentadas ao módulo de "Usuários" possibilitando vincular o perfil personalizado de um Usuário a uma Secretaria. O mesmo acontece com outros ítens que explicaremos logo abaixo.

Através do módulo de ferramentas também é possível adicionar enquete ao aplicativo, avisos para Usuários do Sistema, habilitar/desabilitar ou tornar obrigatório campos de cadastro no aplicativo, ativar o SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), habilitar e desabilitar anônimo no aplicativo e Sistema.

Cada configuração realizada neste módulo impacta diretamente no funcionamento do Sistema. Por segurança apenas Usuário com a permissão Administrador pode acessar este módulo.



ASSUNTOS

Para cada Secretaria é possível vincular um assunto. O assunto funciona como uma subcategoria dentro da Secretaria. Utilize os assuntos para direcionar melhor os munícipes com relação às solicitações que podem ser apontadas através da Ouvidoria. Por padrão, quando criamos uma Secretaria, o assunto "outros" é automaticamente vinculado à Secretaria, pois para o funcionamento da mesma, é necessário, no mínimo, um assunto. Aqui, vamos mostrar como cadastrar mais assuntos.

Ferramentas > Assuntos				Exportar		Selecione uma secretaria criada anteriormente.
* Secretaria:	Assunto: Ativo:	na:	•	Pesquisar		Nome do novo assunto.
* Assunto:						As informações aqui preenchidas serão
Osiantas ² as as Salisitanta	Secretaria - Assunto	Ativo	Interna		I	 As informações aqui preencindas serao disponibilizadas ao munícipe, facilitando o processo
	Esporte e Lazer - Aulas Esporte e Lazer - Eventos	Sim	Não			de envio da solicitação para a secretaria/assunto previamente selecionadas.
	Esporte e Lazer - Outros	Sim	Não	1		
	Finanças - Compras	Sim	Não			
Informações ao Servidor:	Finanças - Imposto e Taxas		Não			As informações aqui preenchidas serão
	Finanças - Outros	Sim	Não			alsponibilizadas ao servidor responsavel pela secretaria/assunto.
	Governo e Gestão - Outros	Sim	Não	P		
	Habitação - Auxílio Moradia	Sim	Não			
	Habitação - Minha Casa Minha Vida	Sim	Não			Edita um assunto já cadastrado
Ativo:	Habitação Outros	Sim	Não			
Sim		500	Nau			Definindo o campo como sim,
Interna:	123	4 5				todo assunto criado não será
Não 💌						disponibilizado no aplicativo/site.
Atribuir este Assunto para todos os Usuários da Secretaria?						usuários do sistema.
Sim 🔹						
Gravar						O assunto criado será automaticamente atribuído para os responsáveis da secretaria.

Note que para todo novo cadastro que realizamos no Sistema, devemos clicar em "gravar" para finalizar. Quando se trata de uma edição, o botão "gravar" passa a ser o "alterar" para concluir a edições.





Dois novos recursos foram adicionados na criação do assuntos:

Prazo interno (dias	corridos):	

Ao definir um número no prazo interno, podemos consultar através de Ouvidoria > Relatórios > Relatório Interno.

Esse controle pode ser utilizado por assunto, assim estipulando diferentes prazos pra diferentes assuntos. O prazo padrão da lei

Autonomia pa	ara receber e finaliza	r sem a necessidad	le de autorização do	Administrador?
Não 🖛				

Quando trabalhamos com a regra número 5. Em ouvidoria > configuração, todas as solicitações são enviadas para os administradores desde o recebimento até a resposta final, quando habilitamos a autonomia na criação do assunto, essa regra deixa de ser valida pro assunto.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS AO ASSUNTO CADASTRADO

Orientações ao Solicitante:

As informações escritas aqui serão disponibilizadas no site e aplicativo.

Informações ao Servidor:

As informações escritas aqui serão disponibilizadas no sistema, para os servidores que irão receber as solicitações.



AVISOS

É possível cadastrar avisos que serão exibidos na página inicial do sistema, todo usuário que tiver acesso sistema seja ele administrador ou restrito, acabara visualizando o aviso sempre. Bastsica preencher Data e hora e a mensagem do aviso, automaticamente o aviso será exibido aos usuários.

ENQUETES

Habilitar a enquete?	
Não 🔻	

Quando a enquete está ativa, dois novos campos aparecerão no módulo de "Ferramentas". São eles o campo de Perguntas e também o campo de Respostas. Abaixo, explicaremos como configurar cada campo corretamente.

Pergunta:	1 Pergunta:	Pesquisar
Aqui digitamos a pergunta	Pergunta	Ativo
Sim 👻	Pergunta 15/09/2018 às 11:17	Sim 🖉
Sim 🔻	15/09/2018 as 11:17	
Gravar		

No campo Pergunta, digiramos a pergunta que utilizaremos no aplicativo, definímo-la como ativo "Sim" e clicamos em "Gravar". Agora a pergunta foi cadastrada e podemos cadastrar as respostas.



Pergunta:	Pergunta:		- Pe	squisar	
Selecionar a pergunta	Re	sposta	Votos	Ativo	
esposta:	Re	sposta	4	Sim	
Aqui digitamos a resposta.	Res	posta 2	0	Sim	1
tivo:	Res	posta 3	0	Sim	7
Sim 🔻					

No campo Pergunta, devemos selecionar a pergunta criada no tópico anterior. Logo em seguida vamos digitar uma resposta que será atribuída à pergunta previamente selecionada. Na sequência, marcamos como ativo "Sim" e depois em "Gravar".

Exemplo de como a enquete irá aparecer no aplicativo:

🔘 Mapa	
Gráficos	Pergunta
Sic	Resposta
©♥ ⊖■ Enquete	Resposta 2
Cadastro	 Resposta 3
\rightarrow Login	Votar

Lembrando que é possível a qualquer momento ativar ou desativar uma pergunta, ou resposta.



CONFIGURAÇÕES GERAIS

Nas configurações gerais podemos habilitar e desabilitar algumas funcionalidades do sistema. Note que para as configurações funcionarem é necessário sair e entrar no sistema novamente. As configurações disponíveis são enquete, estoque de materiais, habilitar SIC e a configuração do termo de aceite no site/aplicativo.

1. Habilitar a enquete?	
Sim 💌	
2. Habilitar o estoque de materiais?	
Não 🔻	
3. Habilitar o SIC?	
Sim 🔻	
4. Termo de aceite no cadastro de Solicitante no aplicativo/site:	

HABILITAR O SIC?

Quando está opção for definida como sim, o SIC estará ativo no aplicativo, site e Sistema.

Sendo assim, o munícipe terá acesso ao ícone do SIC, podendo efetuar o cadastro de perguntas, e os Usuários do Sistema terão acesso ao módulo para responder as perguntas previamente cadastradas.

Quando esta opção for definida como sim, o SIC estará ativo no aplicativo, site e Sistema.

Sendo assim, o solicitante terá acesso a este módulo, podendo efetuar o cadastro de perguntas, e os Usuários do Sistema terão acesso ao módulo para responder as perguntas previamente cadastradas.

vebnets DESENVOLVIMENTO DE SITES E SISTEMAS

Gráficos	Faça seu pedido de informação	
() Sic	Digite a sua pergunta	Perguntar
© Enquete	Pendentes Respondidas Frequentes	Sobre
→ Login	O SIC, Sistema de Informações ao Cidadão, por meio de um simplificado formulário de permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, possa solicitar acesso a informações e d Poder Executivo conforme Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011. Por meio do SIC, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo númer gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar r consultar as respostas recebidas.	solicitação, ocumentos do o de protocolo eclamações e

Exemplo de SIC ativo no aplicativo e site

		36		`					\cup		
Início	Usuários	Ferramentas	Gráficos	Mapa	Solicitante	es 🖊 Sic	Ouvide	oria	Storage		
						/					
Lista	aem de Si	~~									
-	genn de br										
				A. (
Protocolo:		De:		Ate:		Pesquisar	Cadastrar	Red	arregar	Ехроптаг	
			Evo	mnlo de	SIC ativ	in na Si	stoma				
			LXC	mpio de	, 010 auv	0 110 01	sterna				

O prazo do SIC é diferente da Ouvidoria, O SIC funciona com o prazo de 20 dias corridos a partir da data de abertura, podendo este ser prorrogado por mais 10 dias mediante a justificativas.

HABILITAR O ESTOQUE DE MATERIAIS?

Em determinadas resoluções de solicitações, a prefeitura utiliza materiais. Com essa funcionalidade, podemos efetuar cadastros de materiais para ter o controle do que está sendo utilizado ou não para tratativas de solicitações.

Para ativar o estoque, basta navegar até o menu Ferramentas, Geral e por fim clicando em configurações.



🎇 Ferramentas > Mat	erial > Categoria		
Assuntos Gerenciar Avisos	* Os campos com asterisco são obrigatórios		
Gerenciar Geral Configuração		Categoria: Ativo:	
Localidades	Ativo:	Categoria	Ativo 🥒
Bairros Regiões Materiais	Sim 💌	Poste	Sim 🖉
Categoria Gerenciar	Gravar		
Gerenciar			
Grupos			
Unidades			
Configuração			
Resposta Padrão			
Gerenciar			
SIC			
Configuração			
Campos de Cadastro			
Origem de Cadastro			

Podemos criar categorias para organizar os mesmos na hora do cadastro. Basta preencher o nome da nova categoria e salvar clicando no botão guardar, posteriormente a categoria pode ser selecionada ao cadastrar um novo material.

Clique em Materiais, Gerenciar para realizar o cadastro do material ou conferir a quantidade disponível de cada material que já tenha sido cadastrado.

Assuntos	* Os campos com asterisco são obrigatórios						
Avisos Gerenciar	• Categoria:	Categoria: 🔻	Código:				
Geral Configuração	•	Material:	Ativo:	• Pesqu	isar		
ocalidades Bairros	• Material:						
Regiões Materiais		Material	Categoria	Código	Estoque	Ativo	-
Categoria Gerenciar	Valor:	LP 150 SD	Geral		0	Sim	P
ecretarias Gerenciar		LP 250 MT	Geral		0	Sim	
irupos Inidades	Unidade de medida:	LP 250 SD	Geral		0	Sim	P
uvidoria onfiguração	-	LP 400 MT	Geral		0	Sim	P
formações sposta Padrão erenciar	Estoque:	LP 400 SD	Geral		0	Sim	P
C onfiguração	0 + O-	LP 70 SD	Geral		0	Sim	P
licitantes ampos de Cadastro	Código:	Reator 100 Ext	Geral		-1	Sim	P
rigem de Cadastro		Reator 100 Int	Geral		0	Sim	1
	Ativo:	Reator 150 Ext	Geral		0	Sim	P
	Sim 👻	Reator 150 Int	Geral		0	Sim	1

Selecionamos a categoria que já tenha sido cadastrada no passo anterior, definimos o nome do material e já podemos estar criando o material em questão. Note que temos campos adicionados para valor, unidade de medida, quantodade em estoque e código para pesquisar o material já cadastrado.



Conclua o cadastro do material clicando no botão gravar.

Para utilizar os materiais cadastrados, adicione o material no cadastro de uma manifestação ou em uma manifestação que já tenha sido cadastrada.

Inserindo no cadastro da manifestação, insira a quantidade a ser adicionada e clique no botão "+" para adicionar.

Identificador:							
Arquivo (Compactados, Fotos e PDFs) até 4 arquivos:	Sele	ecionar arq	uivos				
Material							
(produto/código):			/				
 (produto/código): Material disponível 	Estoque	Qtd.		Material escolhido	Estoque	Qtd.	
(produto/código): Material disponível Base - (unidade)	Estoque 0	Qtd.	•	Material escolhido Base	Estoque 0	Qtd. 1	0
(produto/código): Material disponível Base - (unidade) Braço de lluminação - (unidade)	Estoque 0 0	Qtd.	/	Material escolhido Base	Estoque 0	Qtd. 1	0
(produto/código): Material disponível Base - (unidade) Braço de Iluminação - (unidade) Cabos - (m)	Estoque 0 0 0	Qtd.	+ + +	Material escolhido Base	Estoque 0	Qtd. 1	

Selecione uma manifestação que já tenha sido aberta, navegue até a aba de materiais. Procure pelo material desejado pelo nome ou código, por fim adiciona a quantidade no botão "+" e salve a alteração.

materials attracted (neman material caus			
ão há nenhum registro cadastrado.			
Material (produto/código):			
Material	Estoque	Quantidade	-
Base - (unidade)	0		•
Braço de lluminação - (unidade)	0		•
Cabos - (m)	0		•
66665 - (m)			

22



TERMO DE ACEITE NO CADASTRO DE SOLICITANTE NO APLICATIVO SITE.

O termo de aceite será exibido junto ao formulário de cadastro do solicitante. O solicitante deve preencher os seus dados para efetuar o cadastro e selecionar que concordar com os termos de aceite da prefeitura.

LOCALIDADES/BAIRROS

Os bairros servem para direcionar a solicitação da ouvidoria e para cadastro dos munícipes. Para cadastrar, basta preencher o nome do bairro.

🍀 Ferramentas > Bairros			
Nome do bairro			
* Bairro:	Bairro:		
	Ativo:	1	Decquierr
Ativo:			Pesquisar
Sim 🔻	Bairro	Ativo	1
Gravar	Vila Vitória	Sim	
	Villa Di Cesar	Sim	
	Villa Di César	Sim	
	Volta Fria	Sim	
	Outros	Sim	
	19 20 21 22	23	

Se for de preferência da Prefeitura, podemos importar uma listagem de bairros para você do Munícipio. Basta entrar em contato com nossa Equipe de Suporte. Os dados de contato estão na última página deste manual.

Note que, por padrão, o bairro "Outros" já vai estar cadastrado. Assim como a Secretaria precisa do assunto "Outros", precisamos também de um bairro para garantir o funcionamento e cadastro das ouvidorias.



REGIÕES

A funcionalidade de região, funciona como a do Grupos de Secretarias explicada no item 5.3 deste manual. É possível agrupar bairros para que você busque ouvidorias cadastradas em determinadas regiões. Além disso, o Sistema possui gráficos comparativos entre regiões.

Região:		Região:		Pesquisa
Bairros:				
 Alto da Boa Vista Alto do Guaianazes Alto Ipiranga Alto Contono 	1	Região	Ativo	
		Ra 31 - Biritiba Ussú	Sim	
 Alto Santana Altos do Ipanema Aruá 		Ra 32 - Pindorama	Sim	
Barroso		1 2 3	4	
Bella Cittá Seleção dos bairros Biritiba Ussu				
tivo:				
Sim 🔻				

Exemplo: temos o bairro Embaré e bairro Boqueirão. Ambos fazem parte da região Canal 4. Criamos, então, a região Canal 4 e incluímos o bairro Embaré e Boqueirão.

SECRETARIAS

Quando acessamos o ícone "Ferramentas", nos deparamos com o primeiro campo, Secretarias. Estas, por sua vez, podem ser chamadas de departamento, pasta, setor ou Secretaria. Definir a Secretaria é o primeiro passo exigido do munícipe que irá cadastrar uma sua manifestação. O segundo passo serão os assuntosque serão explicados em outro momento. Eles são disponibilizados na interface web ou nos aplicativos como um ícone próprio.



Preencha com o nome da secretaria. 🤤 Ferramentas - Secretarias Escolha a cor para o ícone que ficara disponível no site/aplicativo. * Secretaria: Secretaria: Ativo: Interna: • Defina o ícone que ficara disponível no Cor: site/aplicativo. Secretaria Ativo Interna . Não Água e Esgoto Sim Ícone: Assistência e Sim Não R . Desenvolvimento Social Assuntos Jurídicos Sim Não Ativo: Sim 💌 Compras e Licitações Não Sim Interna: Controle de Vetores Sim Não Não 🔻 Corregedoria Sim Não Exibir relatório: Cultura Sim Não Sim 🔻 Educação Sim Não Emprego Sim Não Edita uma secretaria já cadastrada. Esportes Sim Não 2 3 Define se os dados gerados nessa secretária aparecem em gráficos e relatórios. Defina o ícone que ficara disponível no site/aplicativo.



Os ícones cadastrados são disponibiizados na interface web/aplicativo de sua cidade. Para acessar basta digitar http://nomedasuacidade.eouve.com.br.

Os aplicativos foram publicados na plataforma Android e ios. Basta procurar como eOuve.



Exemplo de ícones cadastrados



GRUPO DE SECRETARIAS

O grupo de Secretarias foi criado com a finalidade de agrupar as Secretarias, para fins estatísticos, em relatórios e pesquisa no Sistema. O cadastro é simples, bastando dar nome ao grupo e selecionar as Secretarias que irão fazer parte do grupo.

턱 Ferramentas > Grupos de Secretarias		Pesquisa de grupo	
Grupo:		Grupo:	
Secretarias:		Ativo:	Pesquis
Saude - Setor de Serviços Terceirizados da Saúde Saude - Setor de Vigilancia Epidemiologica Saude - Setor de Vigilância Sanitária Saude - Setor de Zoonoses Saude - Setor Saúde Mental Saude - Ubs Jardim Universo 24h Saúde - Ubs Jundiapeba 24h Saúde - Unica Selecione as secretarias	•	Grupo	Ativo 🥒
		Desenvolvimento	Sim 🥒
		Gestão	Sim
		Planejamento	Sim 🥖
 Saude - Upa Oropo Saúde - Upa Rodeio 	-	Saúde	Sim 🖉
itivo:		Segurança	Sim
Sim 💌		SMSU	Sim 🥖
Gravar		SMT	Sim 🖉



A criação de grupos facilita no momento de buscar por grupos específicos, na listagem de ouvidorias. Da mesma maneira que em outros formulários de cadastro, podemos definir o grupo como ativo, para ser usados nos filtros, ou como inativo, não aparecendo mais nas filtragens.

O lado direito ao formulário, funciona da mesma maneira que os campos de Secretaria e Assunto. Desta maneira, é possível buscar por grupos já criados anteriormente e que podem ser editados.

UNIDADES

Podemos efetuar o cadastro de unidades e vincular as unidades a uma Secretaria. Podemos, por exemplo, criar unidades de saúde da cidade e vincular à Secretaria de saúde.

* Secretarias:	Unidade:	
	Ativo:	Pesquisa
* Unidade:		
	Unidade	Ativo 🥒
Ativo:	Unidade Básica de Saúde - Jaro Maricá	dim Sim 🗾
Sim 💌	Unidade Básica de Saúde - Jardin	n Piatã Sim 🗾
Gravar	Unidade Básica de Saúde - Mine	ração Sim 🗾
	Unidade Básica de Saúde - Po Grande	nte Sim 🗾

Basta selecionar a Secretaria e posteriormente escrever o nome da unidade



CONFIGURAÇÕES GERAIS OUVIDORIA

orios
Ĵ

* Neste módulo é necessário sair e entrar do Sistema para que as alterações sejam aplicadas

Através dessa ferramenta é possível alterar configurações especificas com o intuito de facilitar a administração do Sistema, conforme a necessidade dos Usuários do Sistema. Na imagem abaixo, temos as opções disponíveis para habilitação ou desabilitação.

* 1. Quantidade de caracteres na descrição da Ouvidoria:	2. Usuário restrito pode encaminhar uma Ouvidoria?
Permite limitar a quantidade caracteres no cadastro da solicitação.	Permite ou não que o usuário restrito encaminhe solicitações para outros departamentos.
3. Usuário restrito pode cadastrar SIC e Ouvidoria?	4. Usuário administrador pode atualizar a Secretaria e o Assunto de uma Ouvidoria?
Sim	Sim 🔻
Permite ou não que o usuário restrito cadastre solicitações via sistema.	Permite atualizar secretaria e assunto da solicitação, apenas administradores.
5. A análise do Usuário administrador deve ser no recebimento	o da Ouvidoria e para os status de cancelado e concluído?
Sim 🔻	
Ativando essa opção todas as solicitações são enviadas prim status de cancelado e concluído.	eiro aos administradores e somente administradores poderão cadastrar
6. A análise do Usuário administrador deve ser apenas para o andam	iento de uma Ouvidoria para os status de cancelado e concluído?
Não 🔻	
Diferente da opção 5, essa opção ative apenas permite que o chega normalmente aos usuários restritos.	s administradores cancelem ou concluam as solicitações. O recebimento
7 Habilitar a criação de protocolos em anônimo da Ouvideria e	o anlicativo/site?

Permite que o envio de solicitações através do site/aplicativo seja feita de forma anônima.



8. Habilitar a criação de protocolos em anônimo da Ouvidoria no sistema? (Ouvidoria)

Sim 💌

Permite que sejam cadastradas solicitações em anônimo através do sistema.

9. Definir com que todas as Ouvidorias e SICs cadastrados sejam sigilosos?



Ao ativar a opção, todas as solicitações serão cadastradas em modo sigiloso, ou seja, nenhum usuário restrito terá acesso as informações dos solicitantes.

10. Texto do rodapé de impressão resumida:

	_	_
 пe		

Exibe informações que forem escritas, nas impressões resumidas.


RESPOSTA PADRÃO

Para o módulo de Ouvidorias e SIC (que também serão explicados nas próximas páginas desse manual) é possível cadastrar uma resposta padrão para facilitar no preenchimento dos andamentos (resposta às solicitações), quando o Usuário for dar andamento ao processo de ouvidoria já cadastrada no Sistema. Desta forma, a mensagem cadastrada pode ser selecionada no momento de responder uma ouvidoria, agilizando, assim, a eficácia de responder solicitações semelhantes.

₭ Ferramentas > Respostas Padrão	Título) da mensagem a se	er utilizada			
Título:		Título:				
Mensagem:		Ativo:	•	Opção: 🗨		Pesquisar
			Título	Módulo	Ativo	1
		• Mensagem padrão	Teste	Ouvidoria	Sim	P
			teste 2	Ouvidoria	Sim	
Módulo:	Podendo ser atribuida ao	SIC ou Ouvidoria				
Opção:	Pode ser utilizada no cad	lastro da solicitação	o, ou no cadastro) de andamentos		
tivo:						
Sim						

O lado direito do formulário, por padrão, funciona como busca para respostas já cadastradas, podendo as mesmas serem editadas a qualquer momento.



SIC * Neste módulo é necessário sair e entrar do Sistema para que as alterações sejam aplicadas

Permite gerenciar as configurações do SIC

1. Habilitar a criação de protocolos em anônimo do SIC no aplicativo/site?
 Sim

Permite o envio de solicitações de forma anônima no site/aplicativo.

2. Habilitar a criação de protocolos em anônimo do SIC no sistema?

Permite o cadastro de solicitações em anônimote no sistema.

3. Usuário administrador deve liberar as solicitações recebidas através do SIC?



As solicitações passam pelo crivo do administrador, usuários restritos somente irão receber após o mesmo liberar a solicitação.

 4. Sobre:
 O SIC, Sistema de Informações ao Cidadão, por m acesso a informações e documentos do Poder Exe
 Por meio do SIC, além de fazer o pedido, será pos entrar com recursos, apresentar reclamações e coi

Quando preenchido, exibe mensagem ao cidadão sobre o SIC da prefeitura.



CAMPOS DE CADASTRO

Esta ferramenta só está disponível para Usuários Administradores. Nesta ferramenta podemos definir quais campos aparecem para o munícipe no momento que ele fizer o seu cadastro pelo aplicativo ou *site*.

A coluna do campo "visível", quando selecionada, torna o campo visível, permitindo que o munícipe visualize o campo que foi selecionado e preencha com os seus dados no momento de efetuar o cadastro.

Os campos da coluna "obrigatório", quando selecionados permitem que o campo do cadastro não seja de preenchimento obrigatório, permitido que o mesmo fique em branco e o munícipe conclua o seu cadastro mesmo sem preencher o campo. Quando definido como obrigatório, enquanto o campo não for preenchido não será possível concluir o cadastro.

Ferramentas > Cadastro de Solicitante no Aplicativo e Site		
Campo	Obrigatório	Visíve
CEP		•
Como Ficou Sabendo		•
Complemento		
CPF CNPJ		
Data Nascimento		
Endereço		
Grau Escolaridade		
Número		
RG		
Sexo		
Telefone 02		
Telefone 03		

Os campos Nome, Bairro, Telefone, Email e Senha sempre serão obrigatórios



ORIGEM DE CADASTRO

Quando efetuamos o cadastro de uma ouvidoria, podemos selecionar a sua origem de cadastro. A configuração destas origens no Sistema, por sua vez, ficam a critério da Prefeitura. Caso você precise de alguma origem nova, entre em contato conosco para que possamos cadastrar no Sistema.

Campo	Visível
156	
162	
A Cidade é Aqui	
Aplicativo eOuve	
Associação de Moradores	
Bairro Feliz	
Caixa de Sugestões	
Carta	
E-mail	
Facebook	
Fale Conosco	
Não informado	
Ouvidoria / Prefeitura presente	
Presencial	
Protocolo	
Site eOuve	
Telefone	
Vereador	
Vistoria	
WhatsApp	

Note que quando uma ouvidoria é cadastrada pelo site ou aplicativo, o munícipe não tem opção para selecionar a origem de cadastro, sendo automaticamente atribuída para aplicativo eOuve.



5. GRÁFICOS

Este módulo permite a geração de gráficos e relatórios com base nas ouvidorias cadastradas no Sistema, facilitando a visualização, de um modo geral, para fazer comparações. Todas as informações geradas neste módulo podem ser impressas através do botão "Imprimir".

Os dados exibidos nos gráficos e tabelas são gerados de acordo com as opções selecionadas no painel de filtros deste módulo.

Durante a utilização deste módulo, vamos nos deparar com alguns botões:



Filtros: De acordo com o gráfico em questão, os filtros nos possibilitam selecionar diferentes informações a serem exibidas.

Imprimir: Com esse botão é possível realizar a impressão do gráfico e também exportar para PDF.

Tabela: Ao clicar nesse em Tabela, é exibida informações mais detalhadas do gráfico.



VISÃO GERAL

Visão geral de ouvidorias recebidas no período de 10,20 e 30 dias



GRÁFICO DE MESES



Total de ouvidorias recebidas nos últimos 12 meses, selecionadas por ano



GRÁFICO DOS STATUS

Status das ouvidorias comparadas entre anos



GRÁFICO DE CATEGORIAS

闫 Categorias



Total de categorias das ouvidorias comparadas entre anos



GRÁFICO DE SECRETÁRIAS

Total de mais e menos ouvidorias requisitadas comparadas por ano

GRÁFICO DE PRAZOS

,





Exibe os prazos de ouvidorias concluídas, não concluídas e ambas



GRÁFICO DE BAIRROS

😑 Bairros

Bairros mais e menos requisitados com filtragem por ano



GRÁFICO DE REGIÕES



Total de ouvidorias por região (Agrupando por bairros)



GRÁFICO DE UNIDADES

Total de ouvidorias por unidades



GRÁFICO ORIGEM DE CADASTRO



Top 5 origens de cadastro separados por ano e meses

GRÁFICO SEXO DOS SOLICITANTES



Total de munícipes cadastrados divididos por sexo



GRÁFICO DA FAIXA ETÁRIA

🚨 Faixa etária



Total de munícipes cadastrados divididos pela faixa etária



6.MAPA

Neste módulo é possível visualizar a localidade das ouvidorias cadastradas, diretamente no mapa.

Usuários com perfil administrativos que possuem perfil de acesso Administrador podem visualizar todas e quaisquer ouvidorias. Já usuários com perfil de acesso Restrito visualizam apenas as ouvidorias que foram encaminhadas a eles ou geradas por eles.



Exemplo de visualização do mapa

As ouvidorias são representadas por marcadores e as cores deles variam de acordo com as situações atuais das ouvidorias.

Mantenha o ponteiro do mouse sobre a aba legenda para expandí-la e ter acesso ao significado de cada cor.





UTILIZANDO O FILTRO

O filtro desta tela é composto por quatro opções: Secretaria, Status, Mês e Ano.



Selecione o filtro desejado e clique no botão "Pesquisar". Caso decida voltar o filtro a suas configurações originais, use o botão "Recarregar".



Exemplo do filtro mostrando apenas as solicitações abertas

NAVEGANDO NO MAPA



Para navegar o mapa simplesmente clique, segure e arraste o ponteiro na direção oposta à desejada.



Trajetória oposta à direção desejada (ainda segurando o mapa)



Após arrastar o mapa, na trajetória o mesmo foi movimentado para baixo



O zoom pode ser aplicado ou reduzido utilizando os botões de zoom, encontrados abaixo do avatar do modo Street View. Clique nos botões Aumentar ou Diminuir.



Botões de zoom e avatar

DETALHE DAS MANIFESTAÇÕES

Para acessar detalhes das ocorrências, clique sobre seus marcadores. Desta forma, as informações serão exibidas em uma aba que se abre ao lado do marcador clicado.



Informações da ouvidoria

Através desta aba também é possível ser redirecionado ao módulo Ouvidorias com a ouvidoria já listada, bastando clicar sobre o *link "*Visualizar Ouvidoria".

Para fechar essa aba, clique no botão Fechar, encontrado no canto superior direito dela.



Também é possível manter o ponteiro do mouse sobre os marcadores para visualizar informações básicas da ocorrência de maneira rápida.



Informações básicas da ouvidoria

GOOGLE STREET VIEW

O Google Street View é um recurso que permite navegar o mapa por meio de fotos panorâmicas, tiradas diretamente das ruas, possibilitando visualizar as redondezas das ocorrências com muito mais facilidade.



Visualização através do modo Street View

Para acessar este modo de visualização clique, segure, arraste e solte o avatar do Street View na área desejada.





Posicionando o avatar no mapa

A maneira mais intuitiva de se navegar pelo mapa neste modo se dá por clicar sobre as ruas. E a segunda maneira de se movimentar é usando os botões de movimentação, encontrados na parte inferior da visualização.



Para se movimentar pelas ruas utilize o clique do mouse ou os botões de movimentação



Existem duas maneiras de se alterar a perspectiva dentro deste modoÇ a primeira e mais intuitiva é clicando e arrastando sobre a paisagem. E a segunda é por botões que são encontrados ao lado da bússola, no canto inferior direito da tela.



Alterando a perspectiva

Para adicionar ou reduzir zoom na visualização utilize os botões de zoom, encontrados logo abaixo da bússola da perspectiva.



Barra de zoom

Para sair do modo Street View e voltar ao modo Mapa clique no botão Sair do Street View, encontrado no canto superior esquerdo da visualização, logo ao lado do endereço.





Botão Sair do Street View

Caso durante a navegação pelo modo Street View as opções do filtro forem alteradas, a visualização voltará ao modo Mapa.



7.SOLICITANTES

Este módulo possibilita cadastrar e visualizar todos os solicitantes anteriormente cadastrados no Sistema de Ouvidoria, tanto pelo aplicativo/site, quanto pelo próprio Sistema.

Os solicitantes são listados nesse módulo com alguns dos seus dados, separados por coluna. A partir de filtros, podemos buscar um solicitante específico.

Também é possível exportar os dados cadastrais dos solicitantes para um arquivo do Excel ou realizar a impressão do cadastro.

2 Solicitantes									
Nome:			Sexo:	•	Idade:	▼ à	•	○ CNPJ: ® CPF:	
E-mail:			Opinião:	•	Bairro:		•	Quem solicita:	•
Origem:	•		Turista:	•					
Pesquisar	Cadastrar	Recarregar	Exportar	mprimir					

Filtros utilizados para buscar solicitantes

É possível cadastrar um solicitante através do módulo ouvidorias, como explicaremos em outro momento, ou através do módulo solicitante. Para cadastrar um solicitante, clique no botão "Cadastrar".

Pesquisar	Recarregar	Exportar	Imprimir	Cadastrar
-----------	------------	----------	----------	-----------

Note que os campos em vermelho são campos de preenchimento obrigatório. Sendo assim, para cadastrar um solicitante, devemos preencher, no mínimo, os campos obrigatórios.



🚨 Solicitantes > Cadastrar



Os dados aqui fornecidos estão seguros de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPDP).

Note que no formulário à esquerda, somente o campo nome completo é obrigatório. Porém, quanto mais formações fornecidas pelo munícipe na hora do cadastro, mais fácil será para a Prefeitura entrar em contato com o munícipe.



		Como ficou sabendo do eOuve				
?	Como ficou sabendo?					
?	Enviar notificações através do e-mail cadastrado?	Sim 🔻				
À	É turista?	Não 🔻				
A	Estado:	São Paulo 💌				
A	Cidade:	Jardinopolis				
A	CEP:					
*	Endereço:	n° comp.				
A	* Bairro:	-				

No formulário à direita, o campo Bairro é o único de preenchimento obrigatório.

Após preencher todos os dados fornecidos, clique no botão Gravar pra concluir o cadastro.



LISTAGEM DE SOLICITANTES

A listagem fornece uma visão geral de todos os solicitantes encontrados no Sistema, com o filtro utilizado para a pesquisa.

Os solicitantes são apresentados aqui, junto de algumas de suas informações: número de identificação, nome, *email* de contato, telefones para contato e bairro e ouvidorias cadastradas no Sistema.

Além disso, cada solicitante listado possui um botão que possibilita visualizar mais detalhadamente o perfil de cada munícipe.

	JOÃO BATISTA FERREIRA
	JOÃO BATISTA FERREIRA
	JOÃO BATISTA FERREIRA
	JOAO GORDO
	JURANDIR SOTERO
	LÍVIA HEITOR CARVALHO MICENO
	LUÍS FERNANDO NARDI



Botão visualizar perfil

Ao clicar neste botão, o Usuário é redirecionado para o perfil do solicitante.



1 \	/isualização de solicitant	te
()	Cadastrado em:	27/11/2017 às 10:21
1	Nome:	ANGELA WEBNETS
ĉ	CPF / CNPJ:	
≙	RG:	
<u></u>	Data de nascimento:	
\succ	E-mail:	
S.	Telefones:	
♠	Endereço / Bairro:	Chácara das Garças
?	Como ficou sabendo:	Nenhum
	Grau de escolaridade:	Nenhum
		Imprimir

Tela com os dados cadastrais do munícipe



8.0UVIDORIAS

Este módulo possibilita acesso às ouvidorias recebidas pelo Sistema eOuve através do aplicativo/site, incluindo as criadas pelos próprios Usuários do Sistema.

Ao acessar o módulo, as ouvidorias são listadas de acordo com o perfil do Usuário.

Além disso, neste módulo é possível realizar uma série de ações relacionadas às ouvidorias: cadastrar uma nova ouvidoria, visualizar uma ouvidoria recebida ou criada pelo Sistema para edição da mesma.

O módulo possui um recurso avançado de filtros e buscas de acordo com a preferência do Usuário.

Neste módulo, também existe a opção de exportar as ouvidorias para uma planilha do Excel.

Usuários que possuem perfil de acesso Administrador têm acess a todas e quaisquer ouvidoria. Já usuários com perfil de acesso Restrito, têm acesso apenas às ouvidorias que foram encaminhadas a eles ou geradas para eles.

STATUS DAS OUVIDORIAS

O Sistema de Ouvidoria possui indicadores de prazos e status. Os prazos são controlados através de uma bandeira. Ao lado de cada ouvidoria cadastrada, podemos observar o ícone da bandeira mostrando o prazo da mesma (explicaremos no capítulo 9.2.1 o que cada uma indica).

O status serve para verificar o andamento da solicitação feita pelo munícipe e permite controle por diferentes cores e status.

Diferentes cores são utilizadas para ilustrar o status das demandas do Sistema de ouvidoria.



Aberto, Cancelada, Concluído, Em Andamento, Agendado e Pendente.

Aberto: A ocorrência foi criada, porém sem nenhuma ação.

Em Andamento: A ocorrência está sendo atendida pelo setor responsável.



Agendado: A ocorrência está agendada para ser solucionada.

Concluído: A ocorrência foi concluída.

Cancelado: A ocorrência foi cancelada.

Pendente: A ocorrência depende de informações para prosseguir.

PRAZOS DAS OUVIDORIAS

As ouvidorias cadastradas nos Sistemas possuem prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atender a demanda dentro deste prazo, a ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, informando acerca dos encaminhamentos realizadose das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais.



Verde = Prazo em dia; Amarela= Prazo atrasando, ouvidoria aberta há mais de 20 dias;

Vermelha = Prazo estourado, ouvidoria aberta há mais de 30 dias.

LISTAGEM DAS OUVIDORIAS

Na primeira página da listagem de ouvidorias o Sistema exibe as últimas 50 solicitações cadastradas. Navegando entre a paginação no final da página, é possível visualizar de 50 em 50.

(13) 2130 3310								
JOÃO BATISTA FERREIRA (13) 99794-2152	Municipal							
SEU JOSÉ (13) 2138-9310	Guarda Civil Municipal							
1 2 3 4 5								

© Todos os direitos reservados - eOuve - webnets

www.webnets.com.br (11) 2138 9310 / 9311 Av. Paulista, 352 – Sala 64 – Bela Vista – São Paulo/SP 56



🤤 Ouvid	oria						
Protocolo:		Solicitante:		○CNPJ:	Secretaria:	 Assunto:	 1
Pesquisar	Recarregar	Exportar	Imprimir Cadastrar	Relatórios Agendar			Mostrando 1 - 50 de 66

Para expandir o filtro clique no botão maximizar.

Após expandir o filtro você terá acesso a essatela:

🤤 Ouvidorias									
Protocolo:		Solicitante:		○ CNPJ: ® CPF:		Secretaria:	-	Assunto:	-
Data abertura de:		Horário abertura de:		Data abertura até:		Horário abertura até:		Descrição:	
Data fechamento de:		Horário fechamento de:		Data fechamento até:		Horário fechamento de:		Unidade:	-
Prazo:	•	Período:	•	Retificado:	•	Prorrogado:	-	Status:	Aberto Em andamento
Categoria:	•	Rua:		Bairro:		✓ Região:	-		Agendado Pendente
Anexo:	•	Servidor público:	-	Turista:	-	Urgente:	-		Cancelado
Origem:	-	Opinião:	-	Anônimo:	-	Dados sigilosos:	-		
Lido:	-	Aberta pelo Usuário:	•	Andamentos aprovados:	-	Liberado pelo Ouvidor:	•		
Grupo:	-								

Selecionando o filtro

Após isso, preencha os campos exibidos e clique no botão Pesquisar. A listagem será atualizada com os resultados encontrados.

VISUALIZANDO OUVIDORIAS

Como mencionado anteriormente, cada ouvidoria exibida na listagem possui um botão que permite ter mais detalhes da ouvidoria cadastrada no Sistema.

No módulo Ouvidorias o botão disponível é o "Visualizar Informações".





Clicando no botão ",Visualizar Ouvidoria" o Sistema redireciona o Usuário para a ouvidoria selecionada, exibindo todos os dados referente à mesma.

Nesta tela é possível visualizar todos os dados cadastrados na ouvidoria e editar a solicitação e o bairro m eque a ouvidoria foi cadastrada, porém, só é possível editar essas informações para as ouvidorias que não estejam com os status concluídas ou canceladas.

Após fazer as alterações desejadas, clique no botão alterar para salvar, e, no final da página, é possível fazer a impressão da ouvidoria.



9.CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO

No módulo de ouvidorias, clique em cadastrar:

E Ouvid	loria				/						
Protocolo:		Solicitante:		_/	O CNPJ:	© CPF:		Secretaria:	•	Assunto:	•
Pesquisar	Recarregar	Exportar	Imprimir	Cadastrar	Relatórios	Agen	dar				

O cadastro da ouvidoria pode ser feito em modo Anônimo, ou cadastrando o solicitante e até mesmo o ocultando, usando o modo "dados sigilosos" (explicaremos esta funcionalidade nas próximas páginas).

	Para cadastrar	ou buscar um solicitante
Para cadastro em modo ar	ônimo	
\sim		
🗧 Cadastro de Ouvidoria		
* Os campos com asterisco são o	brigatórios	
1 * Solicitante:	Anônimo Dados sigilosos	<mark>م</mark>
Para cadastro er	n modo sigilo	

Os demais campos com * devem ser preenchidos para que a solicitação seja concluída.



Adicionando anexos ao protocolo:

•	Arquivo (Compactados, Fotos e PDFs) até 4
	arquivos:

Selecionar arquivos

Para anexar arquivos a ouvidoria, selecione os arquivos em formato PDF ou JPG.

Para facilitar o cadastro do endereço, o Usuário pode utilizar o mapa interagindo com o ícone, ilustrado na imagem abaixo. Arrastando o ícone do eOuve para a rua desejada, o endereço será cadastrado automaticamente:



Clique sobre o ícone eOuve e arraste até o local desejado



CADASTRANDO UM SOLICITANTE

O formulário do solicitante é um formulário completo que armazena todos os dados de um solicitante no Sistema, podendo ser consultado e utilizado a qualquer momento.

2	Nome:	
p"	Sexo:	-
â	CPF -	
<u>A</u>	RG:	
	Data de nascimento:	11/11/1111
\sim	E-mail:	conta@dominio.com.br
6	Telefones:	(99) 9999-9999 (99) 9999-9999 (99) 9999-9999
	CEP:	99999-999
	Endereço:	nº comp.
	Bairro:	
?	Como ficou sabendo:	
	Grau de escolaridade:	
i	É turista:	Não 🔫

Note que ao tentar cadastrar o solicitante sem as informações obrigatórias, é exibida uma mensagem de erro no sistema.



Também é possível buscar um solicitante já cadastrado no Sistema sem a necessidade de cadastrálo novamente, os campos disponíveis para buscar um solicitante já cadastrado são: campo de CPF/CNPJ e nome do solicitante.

È	CPF •	
1	Solicitante:	

Note que ao final desses campos existe uma lupa permitindo buscar através dos dados digitados.

CADASTRO EM ANONIMATO

Com a opção habilitada no módulo de ferramentas, seleciona o modo anônimo para prosseguir o cadastro sem o solicitante se identificar.

🗧 Formulário de cadastr	o ouvidoria
Colicitoritor	Anônimo
Solicitante:	P

Note na ilustração acima que temos uma nova opção para preencher no formulário de cadastro da ouvidoria, que é o modo Anônimo. Uma vez que estsa opção estiver selecionada, o cadastro da ouvidoria inibe o cadastro do solicitante, cadastrando assim o protocolo em modo anônimo.



CADASTRO EM MODO SIGILOSO



Anônimo Z Dados sigilosos

Essa opção é utilizada quando o solicitante quer receber e consultar o protocolo da ouvidoria através do site ou aplicativo, porém, ao imprimir essa solicitação os seus dados não aparecem na impressão.

As opções abaixo podem ser visualizadas após a criação do protocolo, clicando no protocolo em questão para visualizar mais detalhes.

ANEXOS

Através deste campo o Usuário do Sistema pode anexar uma foto ou um documento à ouvidoria que o Usuário estiver cadastrando. Para isto, basta preencher as informações e escolher o arquivo desejado na opção escolher arquivos, e depois selecionar o botão "Gravar" para anexar o arquivo à ouvidoria.

E Anexos (nenhum arquivo cadastrado)							
Não há nenhum anexo ca	idastrado.						
* Título:							
Visível para o Solicitante:	Não 🖛						
Arquivo (Compactados, Fotos e PDFs) até 4 arquivos:	Selecionar arquivos						
	Gravar						

Exemplo de como anexar um documento



ANDAMENTOS

Para dar andamento a uma ouvidoria registrada no Sistema utilizaremos o campo Andamentos da solicitação. Primeiramente, vamos utilizar o botão "Visualizar Informações" na listagem de ouvidorias. Como explicado anteriormente, essebotão tem a finalidade de exibir por completo uma ouvidoria selecionada. Após ser redirecionado para a ouvidoria selecionada, utilizaremos o campo andamentos da solicitação ao lado direto da tela, clicando na setinha para expandir o campo.



Campo andamentos da solicitação

Para dar seguimento à ouvidoria, selecione o Status que deseja alterar para a ouvidoria, podendo ele ser Aberto, Pendente, Em Andamento, Agendado, Concluído e Cancelado.

No formulário de resposta padrão vamos usar uma resposta previamente cadastrada no módulo "Ferramentas", como explicamos anteriormente no capítulo 5.7 deste manual

Em descrição, caso não deseje selecionar uma resposta padrão, preencher de acordo com a necessidade da ouvidoria.

há nenhum histórico (adastrado.	
Status:	Aberto	
Visível para o solicitante:	Não 🔻	
Conteúdo:		

Exemplo de andamentos do processo expandido



ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO

O Usuário do Sistema além de resolver as ouvidorias previamente cadastradas em sua Secretaria tem a permissão para poder encaminhar a outro Usuário.

= Encaminhar para outro setor (nenhum registro cadastrado)

Campo de encaminhar a ouvidoria

Toda alteração será armazenada no histórico contendo: quando a alteração foi realizada, quem a realizou e a observação da alteração.

DISPONIBILIZANDO ITENS AO SOLICITANTE

Este botão permite que o marcador da ouvidoria fique visível no mapa visualizado pelos munícipes Usuários do Sistema. Esta opção está disponível na listagem

•
-
-
•

Caixa de seleção de visibilidade

Ao clicar sobre a caixa de seleção, uma marcação é exibida, indicando que a ouvidoria agora está visível no mapa.

Para ocultar uma ouvidoria visível basta clicar nesta caixa de seleção, a marcação é removida da caixa e a ocorrência é oculta do mapa.

	_	
		L
		L

Caixa de seleção de uma ocorrência não visível

www.webnets.com.br (11) 2138 9310 / 9311 Av. Paulista, 352 – Sala 64 – Bela Vista – São Paulo/SP 65



Por padrão do Sistema, todas as ouvidorias geradas, sejam pelos solicitantes ou pelos usuários administrativos, em um primeiro momento, não são visualizáveis no mapa, sendo necessário marcar esta caixa para torná-las visíveis.

EXPORTANDO E REALIZANDO IMPRESSÕES DE MANIFESTAÇÕES

Selecionando os protocolos desejados é possível exportar os mesmos para um documento do Excel ou até mesmo imprimir. Para isto, use os respectivos botões.

Ouvidoria									
Pro	otocolo:		Solicita	nte:			O CNPJ: 🤇	CPF:	Sec
	Desquisar	Recarre	gar Exporta	ar Impri	mir Ca	dastrar	Relatórios	Agendar	
	ம்	V		0		Ø	7	Protocolo	
				0	-			491336	
				0	-			491335	
					-			490834	

Exemplo de exportação de apenas duas ouvidorias

Note que no exemplo acima, selecionamos apenas duas ouvidorias. Assim, o conteúdo exportado para o Excel será apenas o referente às ouvidorias selecionadas.


RELATÓRIOS

Através dessa funcionalidade é possível visualizar diferentes tipos de relatórios:

ANDAMENTOS



Selecionando a opção desejada, serão listados todos os protocolos abertos no dia específico.

ENCAMINHADAS

Ouvidorias que o Usuário enca	minhou ou recebeu				
Usuário:	- O	pção:	Encaminhou 🔻		
			Encaminhou Recebeu		

Selecionando o Usuário e a opção encaminhou/recebeu são listados os protocolos com os quais aquele Usuário interagiu.

~	
EFICIEN	

www.webnets.com.br (11) 2138 9310 / 9311 Av. Paulista, 352 – Sala 64 – Bela Vista – São Paulo/SP



턱 Relatório d	le eficiência			
Finalizadas	Não finalizadas			
				87,98%
		12,02%		

O relatório de eficiência apresenta um gráfico de protocolos finalizados e não finalizados, listagem de Secretarias e assuntos mais e menos eficientes e também uma listagem de eficiência, prazos e categorias.

FECHAMENTO

O relatório de fechamento ainda está em construção e em breve será liberado.

PERÍODO

Período das Ouvidorias	
Secretaria: Emhur - Desenvolvimento Ur 🔻 Assunto:	Status: I Aberto I Agendado I Em andamento I Pendente Pesquisar Exportar

Selecione a Secretaria e assunto e o tipo de status para relacionar o período de abertura do protocolo.



RESUMO Resumo das Ouvidorias Ano: 2019 ▼ Opções: Assunto ▼ Pesquisar Assunto Bairro Categoria Secretaria Status

Utilize o resumo selecionando a opção desejada para listar todos os protocolos por assunto, bairro, categoria, Secretaria ou status.

TEMPO DE RESPOSTA

🔁 Tempo de resposta das Ouvidorias							
De:	Até:	Pesquisar					

Selecione a data "de" e "até" desejada para listar os protocolos abertos naquele período e exibir quantos dias os protocolos em questão demoraram para serem concluídos ou cancelados.



A ordem de serviços é uma funcionalidade adicional que permite à Prefeitura realizar agendamentos para os colaboradores operacionais que estão atuando na rua poderem acessar as manifestações que foram-Ihes agendadas; dessa forma, através do eOuve Admin, o usuário poderá consultar via QR Code cada um dos seus agendamentos, pois é feito por usuário, além de poder vincular materiais utilizados e adicionar histórico à manifestação.

Para realizar um agendamento, navegue até a listagem de ouvidorias, clicando em Ouvidoria no menu superior.

♠		X		al		\odot	2			Ę	
Início	Usuários	Ferrame	intas	Gráfico	s	Мара	Solicitar	ntes	SIC	Ouvidoria	Ordem
📮 Ou	vidoria										
rotocolo	:	Solid	itante:				O CNPJ	: ©CPF:			Secret
Pesquisa	r Recarreg	jar Exp	ortar	Imprin	nir (Cadastrar	Relatór	ios Ag	endar		
ŵ	y =	0	•	Ø	7	Protoc	olo	Receb	ido em		Solicita
ſ		0	-			5606	32 (08/10/202	20 às 12:	06	AI
l		٩	$\boldsymbol{\blacktriangleleft}$			56054	43	08/10/202	20 às 10:5	59	A

Após selecionar os protocolos que deseja realizar um agendamento, como exibe a imagem acima, clique no botão "Agendar".



Vamos preencher a data em que será agendado o serviço e os usuários responsáveis (Os usuários selecionados podem consultar seus agendamentos na tela inicial do eOuve admin.)



E por fim iremos definir o horário e materiais que serão utilizados para completar o serivço, após preencher todos os campos obrigatórios clique no botão gerar e uma mensagem de conclusão será exibida.

Protocolo: 546088 - Aberto									
Recebido em: 16/09/2020 às 10:36	* Horário:	Materiais utilizados:							
Secretaria: ESCOLAS Assunto: a	Manifestação:	01		-					
Endereço: Rua Joaquim Távora 256	d	□ 2							
Bairro: Centro		🗆 Lampada		-					

Podemos consultar os angedamentos através do menu "Ordem de Serviço"

😔 ((uve - Wel	oNets						1	Jsuário: WEBNETS WEB≀
♠	ê	* 1	\odot	2	•				
Início	Usuários	Ferramentas Gráfic	os Mapa	Solicitantes	SIC Ouvidoria	a Ordem Serviço	Storage		
• Ouvidorias	s de lluminaç dem Serviç	ão Pública → Ouvidorias ;o	aberta pela equi;	pe de campo					
Protocol	0:	Data agendamento	de:	Horário a	gendamento de:	Data ager	ndamento até:	Horário agendamento até:	Bairro:
Pesquis	ar Recarr	egar Exportar Imprir	nir Relatórios						
		Age	ndado por		Proto	colos - Agendamen	ntos		Usuários
	0	WEBN	ETS WEBNETS		5460	38 - 08/10/2020 às 11	1:11		DEP ESCOLAS

Da mesma maneira que visualizamos mais informações a respeito do protocolo, vamos clicar no botão visualizar informações para ter acesso ao agendamento e se necessário efetuar a exclusão do mesmo.



9. INFORMAÇÕES DE CONTATO

Caso haja alguma dúvida, por favor entre em contato conosco.

E-mail de Contato:



suporte@eouve.com.br

Contato Telefônico:



(13) 2138-9310

(13) 2138-9311

WhatsApp de Suporte:



(11) 94455-8785