

PUBLICADO

Extrema, 13 / 09 / 2021

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,

DETERMINA:

Art. 1º - 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.

§ 3º - É de responsabilidade de todos os gestores públicos 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. 2º - 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.

Art. 3º - 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.

§ 3º - 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.

§ 4º - 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. 4º - 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**

1. INTRODUÇÃO	2
1.1 ACESSANDO O SISTEMA	3
1.2 TELA DE ACESSO AO SISTEMA	3
1.3 RECUPERANDO SENHA	5
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	9
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

4.12 CAMPOS DE CADASTRO APP	31
4.13 ORIGEM DE CADASTRO APP	32
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.....	40
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.....	48
7.1 LISTAGEM DE SOLICITANTES	51
8. OUVIDORIAS.....	53
8.1 STATUS DAS OUVIDORIAS	53
8.2 PRAZOS DAS OUVIDORIAS	54
8.3 LISTAGEM OUVIDORIAS	54
8.4 VISUALIZANDO OUVIDORIAS	55
8.5 CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES	57

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 DISPONIBILIZANDO 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.....	70

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 ([clique aqui para acessar a lei](#)) 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.

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.

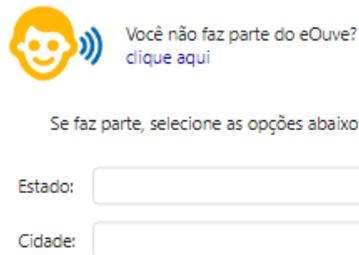
O Sistema possui o mapeamento completo do Município, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e status, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante o *status* de cada uma delas.

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.



The form features a yellow smiley face icon with sound waves. To its right, the text reads 'Você não faz parte do eOuve?' followed by a blue link 'clique aqui'. Below this, the instruction 'Se faz parte, selecione as opções abaixo:' is followed by two dropdown menus. The first is labeled 'Estado:' and the second is labeled '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.



The login form displays the 'webnets' logo at the top. Below it, the instruction 'Por favor, preencha os campos abaixo para acessar:' is followed by two input fields: 'E-mail:' and 'Senha:'. At the bottom, there is a green 'Entrar' button and a blue link '> Esqueci a 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.



Por favor, preencha o campo abaixo para recuperar sua senha:

E-mail:

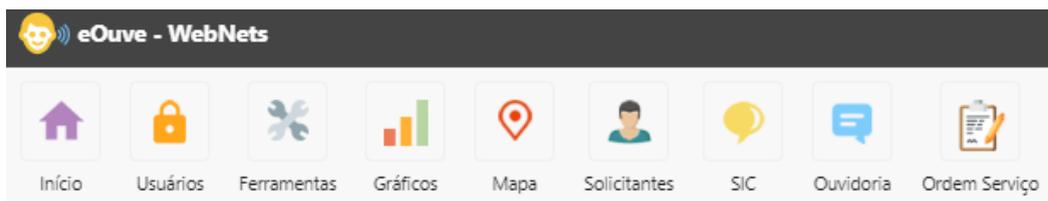
Recuperar

[> Acessar o sistema](#)

Recuperando a senha

2. UTILIZANDO O SISTEMA

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



Menus do sistema

INFORMAÇÕES DA SESSÃO

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



Informações localizadas no canto superior direito

Suporte

- ↳ Abre uma janela com os dados de contato do suporte;

Manual

- ↳ Manual completo, explicando cada ítem do Sistema;

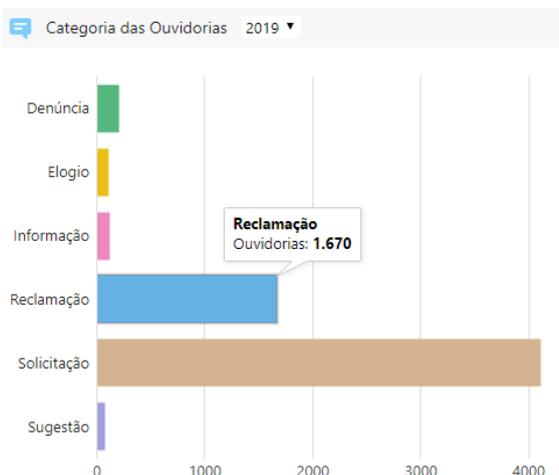
Sair

- ↳ Finaliza a sessão atual, saindo do Sistema com segurança.

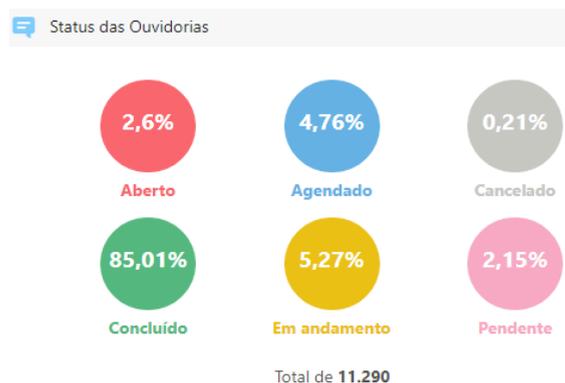
PÁGINA INICIAL

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

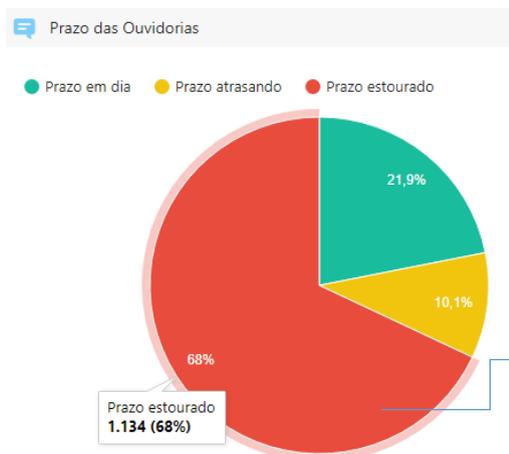
GRÁFICOS E INDICADORES



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.



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

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

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. USUÁRIOS

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.

CADASTRANDO USUÁRIOS

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.



Utilizando a pesquisa de usuários:

A screenshot of the user search interface. It includes input fields for "Nome:", "E-mail:", "Secretaria:", and "Perfil:". Below these are an "Ativo:" dropdown, a blue "Pesquisar" button, and a red "Exportar" button. Two callout boxes with arrows point to the "Perfil:" dropdown (labeled "Opções de pesquisa") and the "Exportar" button (labeled "Exporta a lista de usuários").

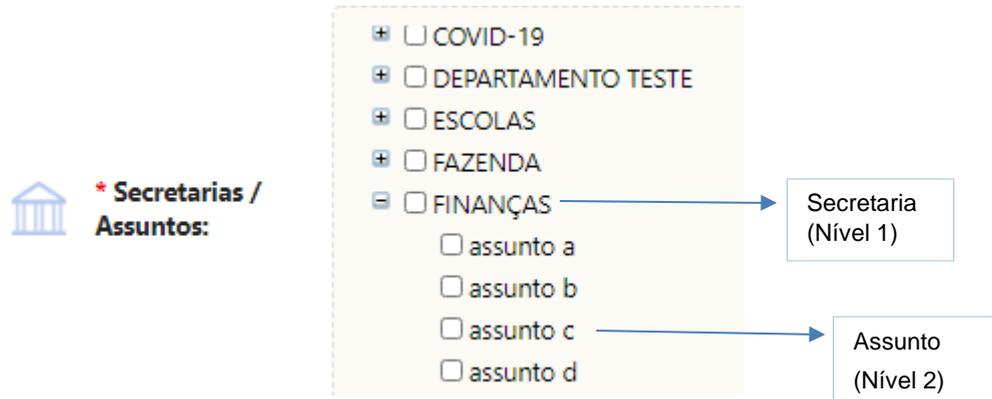
 * Perfil:	<input type="text"/>	Escolha o tipo do perfil do usuário: Administrador ou Restrito
 * Nome completo:	<input type="text"/>	Nome para exibição no Sistema
 Matrícula:	<input type="text"/>	Campo opcional, para controle interno da Ouvidoria
 * E-mail:	<input type="text" value="nome@dominio.com.br"/>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

Nome	Perfil	Ativo		
DEP COVID felipenunesmartins89@gmail.com	Sic/Ouvidoria	Sim		
DEP ESCOLAS y@y.com	Sic/Ouvidoria	Sim		
JOAO BATISTA FERREIRA joaoferreira@gmail.com	Sic/Ouvidoria	Sim		

Mostrando 1 - 3 de 3

Total de usuários cadastrados

Tipo de perfil

Botão de log

Nome e e-mail do usuário cadastrado

Botão de edição

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		
Não		
Sim		
Sim		

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.

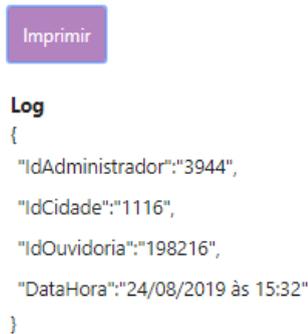
Usuários > Log

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.

	Id	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:



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

Por exemplo: os itens 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 itens 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]

* Secretaria: [dropdown]
Assunto: [input] Ativo: [dropdown] Interna: [dropdown] [Pesquisar]

* Assunto: [input]

Orientações ao Solicitante: [text area]

Informações ao Servidor: [text area]

Ativo: [Sim] [dropdown]
Interna: [Não] [dropdown]
Atribuir este Assunto para todos os Usuários da Secretaria? [Sim] [dropdown]

[Gravar]

Secretaria - Assunto	Ativo	Interna	[editar]
Esporte e Lazer - Aulas	Sim	Não	[editar]
Esporte e Lazer - Eventos	Sim	Não	[editar]
Esporte e Lazer - Outros	Sim	Não	[editar]
Finanças - Compras	Sim	Não	[editar]
Finanças - Imposto e Taxas	Sim	Não	[editar]
Finanças - Outros	Sim	Não	[editar]
Governo e Gestão - Outros	Sim	Não	[editar]
Habitação - Auxílio Moradia	Sim	Não	[editar]
Habitação - Minha Casa Minha Vida	Sim	Não	[editar]
Habitação - Outros	Sim	Não	[editar]

1 2 3 4 5 ...

Selecione uma secretaria criada anteriormente.

Nome do novo assunto.

As informações aqui preenchidas serão disponibilizadas ao munícipe, facilitando o processo de envio da solicitação para a secretaria/assunto previamente selecionadas.

As informações aqui preenchidas serão disponibilizadas ao servidor responsável pela secretaria/assunto.

Edita um assunto já cadastrado

Definindo o campo como sim, todo assunto criado não será disponibilizado no aplicativo/site. Sendo utilizado apenas por usuários do sistema.

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.

[Exportar]

Utilize o botão exportar para visualizar os dados em uma planilha do excel.

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 para receber e finalizar sem a necessidade de autorização do Administrador?

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. Basta 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	Ativo
Pergunta 15/09/2018 às 11:17	Sim

No campo Pergunta, digitamos a pergunta que utilizaremos no aplicativo, definimo-la como ativo “Sim” e clicamos em “Gravar”. Agora a pergunta foi cadastrada e podemos cadastrar as respostas.

Enquete (Respostas)

Pergunta: Selecionar a pergunta 1

Resposta: Aqui digitamos a resposta. 2

Ativo: Sim 3

Alterar 4

Pergunta: Pesquisar

Resposta	Votos	Ativo	
Resposta	4	Sim	
Resposta 2	0	Sim	
Resposta 3	0	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

Sic

Enquete

Cadastro

Login

Pergunta

Resposta

Resposta 2

Resposta 3

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?

2. Habilitar o estoque de materiais?

3. Habilitar o SIC?

4. Termo de aceite no cadastro de Solicitante no aplicativo/site:

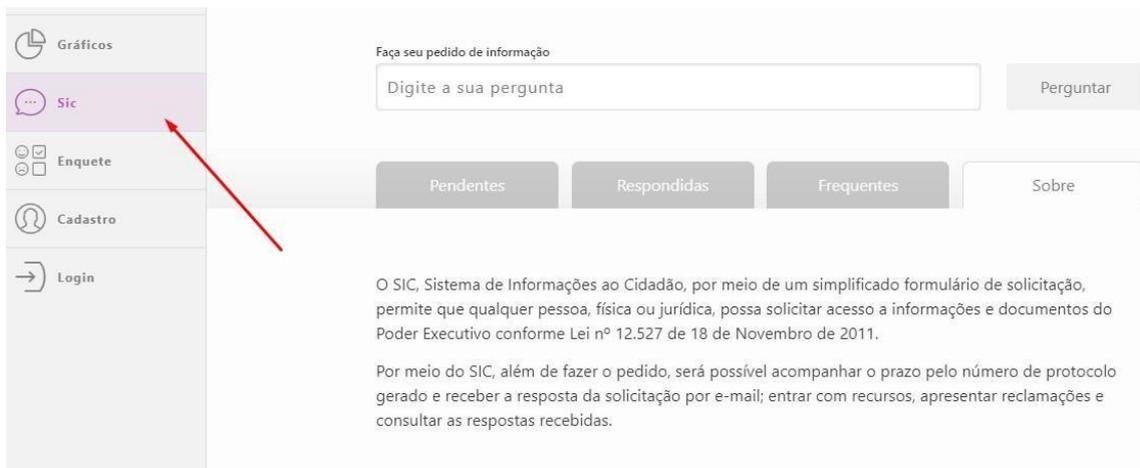
HABILITAR O SIC?

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

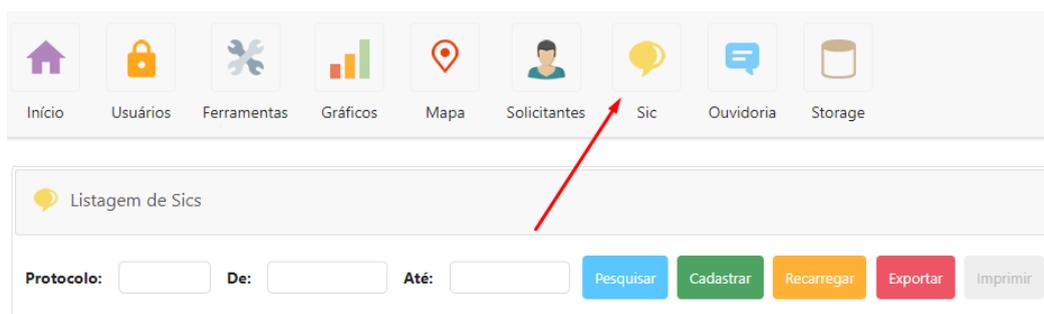
Sendo assim, o município terá acesso ao ícone do SIC, podendo efetuar o cadastro de perguntas, e os Usuários do Sistema terão acesso ao módulo para responder as perguntas previamente cadastradas.

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.



Exemplo de SIC ativo no aplicativo e site



Exemplo de SIC ativo no Sistema

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 > Material > Categoria

Assuntos
Gerenciar

Avisos
Gerenciar

Geral
Configuração

Localidades
Bairros
Regiões

Materiais
Categoria

Secretarias
Gerenciar

Grupos
Unidades

Ouvidoria
Configuração
Informações

Resposta Padrão
Gerenciar

SIC
Configuração

Solicitantes
Campos de Cadastro
Origem de Cadastro

* Os campos com asterisco são obrigatórios

* Categoria:

Ativo:

Gravar

Categoria: Ativo: Pesquisar

Categoria	Ativo
Poste	Sim

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.

Ferramentas > Material > Gerenciar

Assuntos
Gerenciar

Avisos
Gerenciar

Geral
Configuração

Localidades
Bairros
Regiões

Materiais
Categoria
Gerenciar

Secretarias
Gerenciar

Grupos
Unidades

Ouvidoria
Configuração
Informações

Resposta Padrão
Gerenciar

SIC
Configuração

Solicitantes
Campos de Cadastro
Origem de Cadastro

* Os campos com asterisco são obrigatórios

* Categoria:

* Material:

Valor:

Unidade de medida:

Estoque:

Código:

Ativo:

Gravar

Categoria: Código:

Material: Ativo: Pesquisar

Material	Categoria	Código	Estoque	Ativo
LP 150 SD	Geral		0	Sim
LP 250 MT	Geral		0	Sim
LP 250 SD	Geral		0	Sim
LP 400 MT	Geral		0	Sim
LP 400 SD	Geral		0	Sim
LP 70 SD	Geral		0	Sim
Reator 100 Ext	Geral		-1	Sim
Reator 100 Int	Geral		0	Sim
Reator 150 Ext	Geral		0	Sim
Reator 150 Int	Geral		0	Sim

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, quantidade 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.

Material disponível	Estoque	Qty.
Base - (unidade)	0	<input type="text"/> +
Braço de Iluminação - (unidade)	0	<input type="text"/> +
Cabos - (m)	0	<input type="text"/> +
CAVALETES - (unidade)	0	<input type="text"/> +

Material escolhido	Estoque	Qty.
Base	0	1 <input type="text"/>

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.

Materiais utilizados (nenhum material cadastrado)

Não há nenhum registro cadastrado.

Material (produto/código): /

Material	Estoque	Quantidade
Base - (unidade)	0	<input type="text"/> +
Braço de Iluminação - (unidade)	0	<input type="text"/> +
Cabos - (m)	0	<input type="text"/> +
CAVALETES - (unidade)	0	<input type="text"/> +

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 concorda com os termos de aceite da prefeitura.

LOCALIDADES/BAIROS

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

Ferramentas > Bairros

*** Bairro:**

Ativo:

Sim ▼

Gravar

Bairro:

Ativo: ▼

Pesquisar

Bairro	Ativo	
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 Município. 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.

Ferramentas > Região

* Região:

Região:

Ativo:

Pesquisar

Região	Ativo	
Ra 31 - Biritiba Ussú	Sim	
Ra 32 - Pindorama	Sim	

1 2 3 4

* Bairros:

- Alto da Boa Vista
- Alto do Guaianazes
- Alto Ipiranga
- Alto Santana
- Altos do Ipanema
- Anjá
- Barroso
- Beija - Flor
- Bella Città
- Biritiba Ussu

Ativo:

Gravar

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 assuntos que serão explicados em outro momento. Eles são disponibilizados na interface web ou nos aplicativos como um ícone próprio.

Ferramentas > Secretarias Exportar

*** Secretária:**

Cor:

Ícone:

Ativo: Sim

Interna: Não

Exibir relatório: Sim

Gravar

Secretaria: **Ativo:** **Interna:** **Pesquisar**

Secretaria	Ativo	Interna	
Água e Esgoto	Sim	Não	
Assistência e Desenvolvimento Social	Sim	Não	
Assuntos Jurídicos	Sim	Não	
Compras e Licitações	Sim	Não	
Controle de Vetores	Sim	Não	
Corregedoria	Sim	Não	
Cultura	Sim	Não	
Educação	Sim	Não	
Emprego	Sim	Não	
Esportes	Sim	Não	

1 **2** **3**

Preencha com o nome da secretária.

Escolha a cor para o ícone que ficará disponível no site/aplicativo.

Defina o ícone que ficará disponível no site/aplicativo.

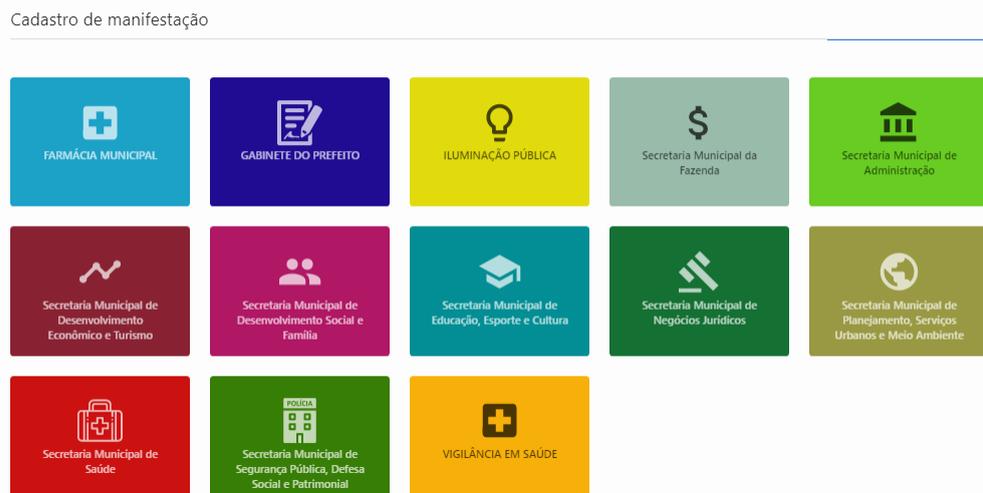
Defina se os dados gerados nessa secretária aparecem em gráficos e relatórios.

Edita uma secretária já cadastrada.

Defina o ícone que ficará disponível no site/aplicativo.

Os ícones cadastrados são disponibilizados 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.

Ferramentas > Grupos de Secretarias

Pesquisa de grupo

Defina o nome do grupo

* Grupo:

* Secretarias:

- Saude - Setor de Serviços Terceirizados da Saúde
- Saude - Setor de Vigilancia Epidemiologica
- Saude - Setor de Vigilancia Sanitária
- Saude - Setor de Zoonoses
- Saude - Setor Saúde Mental
- Saude - Ubs Jardim Universo 24h
- Saude - Ubs Jundiapéba 24h
- Saude - Unica
- Saude - Upa Oropó
- Saude - Upa Rodeio

Selecione as secretarias

Ativo:

Gravar

Grupo:

Ativo:

Pesquisar

Grupo	Ativo	
Desenvolvimento	Sim	
Gestão	Sim	
Planejamento	Sim	
Saúde	Sim	
Segurança	Sim	
SMSU	Sim	
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.

Ferramentas > Unidade

* Secretarias:

* Unidade:

Ativo:

Unidade:

Ativo:

Unidade	Ativo	
Unidade Básica de Saúde - Jardim Maricá	Sim	
Unidade Básica de Saúde - Jardim Piatã	Sim	
Unidade Básica de Saúde - Mineração	Sim	
Unidade Básica de Saúde - Ponte Grande	Sim	

Basta selecionar a Secretaria e posteriormente escrever o nome da unidade

CONFIGURAÇÕES GERAIS OUVIDORIA

* Os campos com asterisco são obrigatórios

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

Através dessa ferramenta é possível alterar configurações específicas 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:

4000

Permite limitar a quantidade de caracteres no cadastro da solicitação.

2. Usuário restrito pode encaminhar uma Ouvidoria?

Não

Permite ou não que o usuário restrito encaminhe solicitações para outros departamentos.

3. Usuário restrito pode cadastrar SIC e Ouvidoria?

Sim

Permite ou não que o usuário restrito cadastre solicitações via sistema.

4. Usuário administrador pode atualizar a Secretaria e o Assunto de uma Ouvidoria?

Sim

Permite atualizar secretaria e assunto da solicitação, apenas administradores.

5. A análise do Usuário administrador deve ser no recebimento da Ouvidoria e para os status de cancelado e concluído?

Sim

Ativando essa opção todas as solicitações são enviadas primeiro aos administradores e somente administradores poderão cadastrar status de cancelado e concluído.

6. A análise do Usuário administrador deve ser apenas para o andamento de uma Ouvidoria para os status de cancelado e concluído?

Não

Diferente da opção 5, essa opção ativa apenas permite que os administradores cancelem ou concluam as solicitações. O recebimento chega normalmente aos usuários restritos.

7. Habilitar a criação de protocolos em anônimo da Ouvidoria no aplicativo/site?

Sim

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?

Sim ▼

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:

Alterar

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:

* Mensagem:

* Módulo:

* Opção:

Ativo:

Título:

Ativo:

Opção:

Pesquisar

Título	Módulo	Ativo	
Teste	Ouvidoria	Sim	
teste 2	Ouvidoria	Sim	

Título da mensagem a ser utilizada

Mensagem padrão

Podendo ser atribuída ao SIC ou Ouvidoria

Pode ser utilizada no cadastro da solicitação, ou no cadastro de andamentos

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?

Sim ▼

Permite o cadastro de solicitações em anônimo no sistema.

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

Sim ▼

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	Visível
CEP	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Como Ficou Sabendo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Complemento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CPF CNPJ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Data Nascimento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Endereço	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Grau Escolaridade	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Número	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RG	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sexo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefone 02	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefone 03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>
162	<input type="checkbox"/>
A Cidade é Aqui	<input type="checkbox"/>
Aplicativo eOuve	<input type="checkbox"/>
Associação de Moradores	<input type="checkbox"/>
Bairro Feliz	<input type="checkbox"/>
Caixa de Sugestões	<input type="checkbox"/>
Carta	<input checked="" type="checkbox"/>
E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Facebook	<input checked="" type="checkbox"/>
Fale Conosco	<input type="checkbox"/>
Não informado	<input type="checkbox"/>
Ouvidoria / Prefeitura presente	<input type="checkbox"/>
Presencial	<input type="checkbox"/>
Protocolo	<input type="checkbox"/>
Site eOuve	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefone	<input type="checkbox"/>
Vereador	<input type="checkbox"/>
Vistoria	<input type="checkbox"/>
WhatsApp	<input type="checkbox"/>

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:

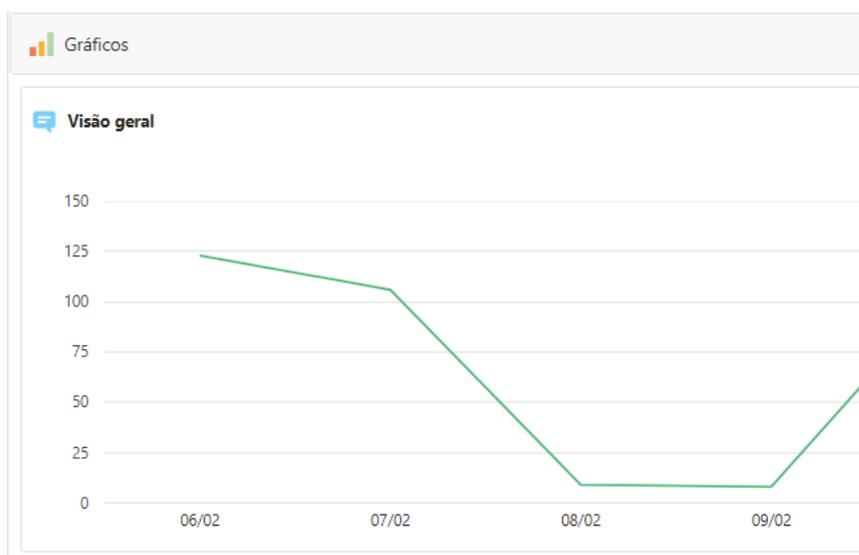


Filtros: De acordo com o gráfico em questão, os filtros nos possibilitam selecionar diferentes informações a serem exibidas.

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

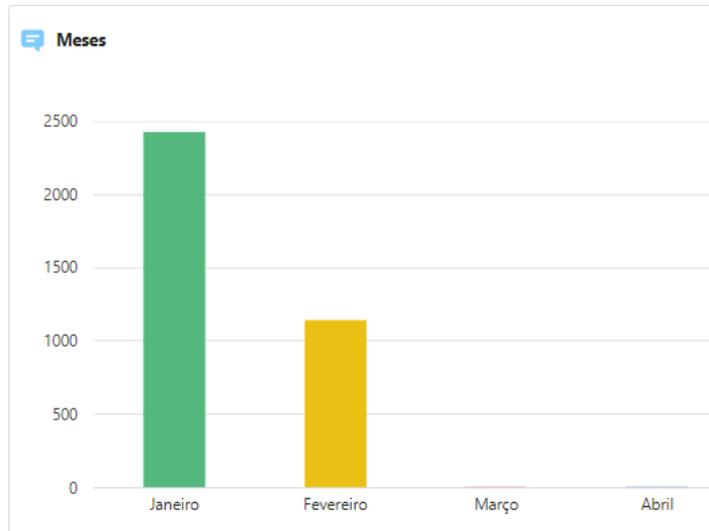
Tabela: Ao clicar nesse em Tabela, é exibida informações mais detalhadas do gráfico.

VISÃO GERAL



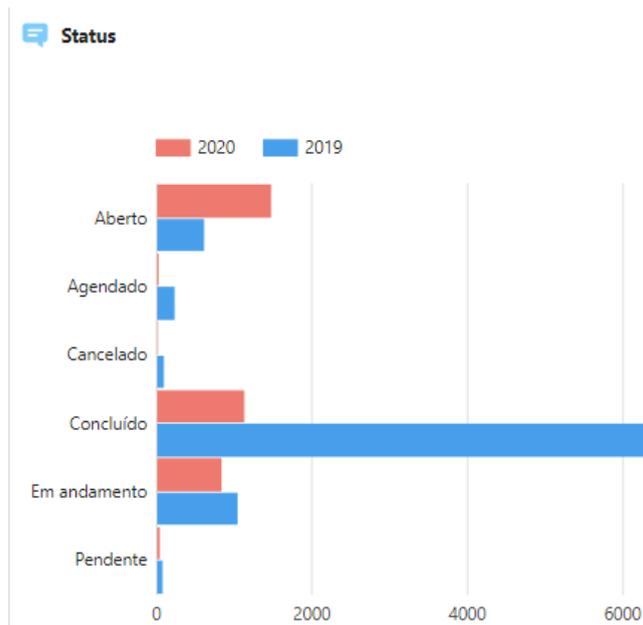
Visão geral de ouvidorias recebidas no período de 10,20 e 30 dias

GRÁFICO DE MESES



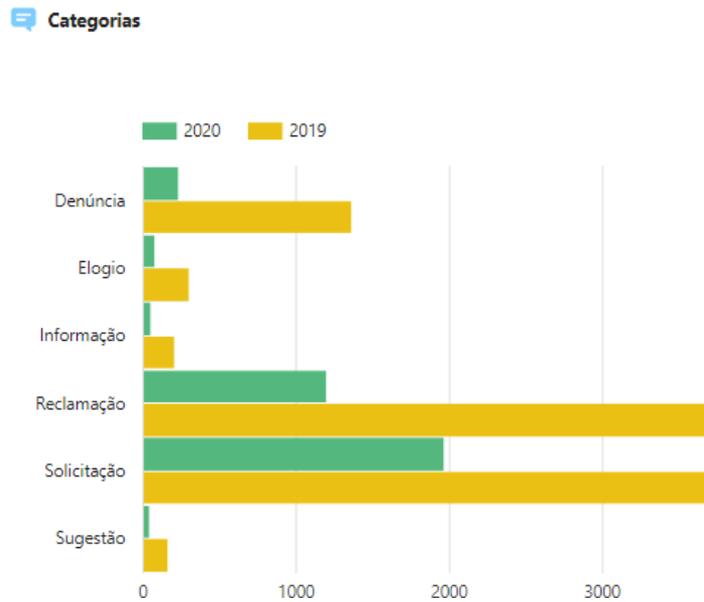
Total de ouvidorias recebidas nos últimos 12 meses, selecionadas por ano

GRÁFICO DOS STATUS



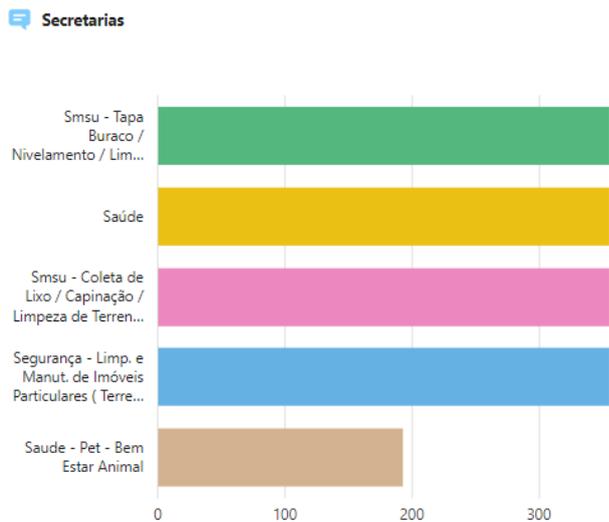
Status das ouvidorias comparadas entre anos

GRÁFICO DE CATEGORIAS



Total de categorias das ouvidorias comparadas entre anos

GRÁFICO DE SECRETÁRIAS

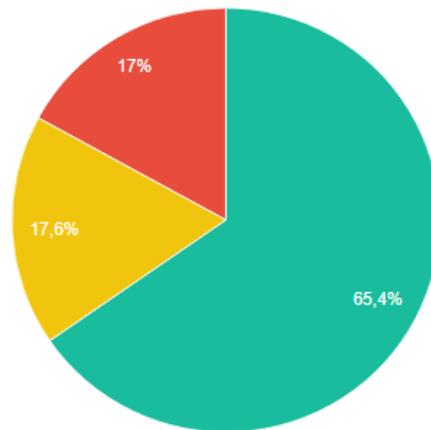


Total de mais e menos ouvidorias requisitadas comparadas por ano

GRÁFICO DE PRAZOS

Prazo

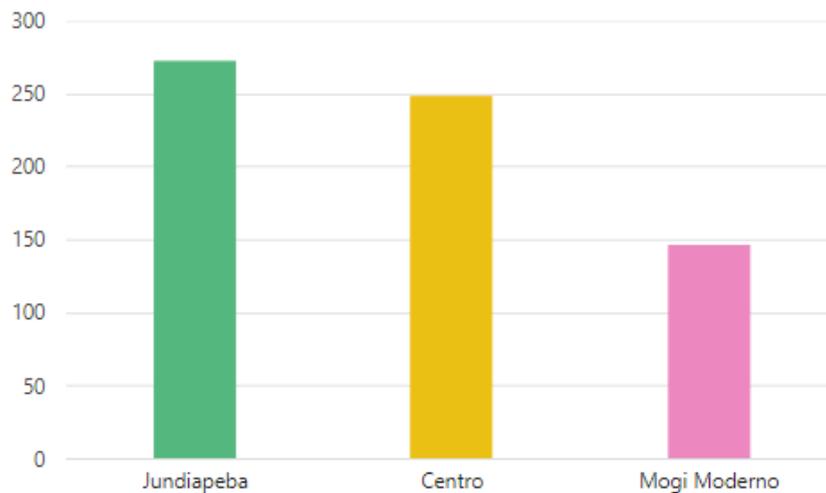
● Prazo em dia ● Prazo atrasando ● Prazo estourado



Exibe os prazos de ouvidorias concluídas, não concluídas e ambas

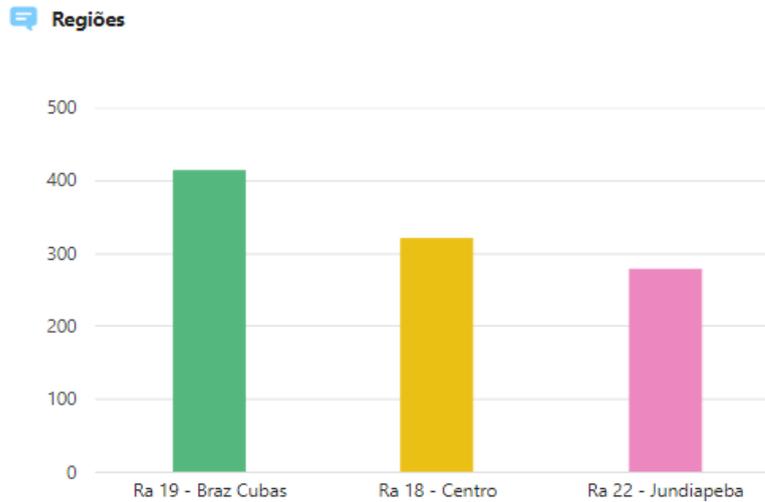
GRÁFICO DE BAIROS

Bairros



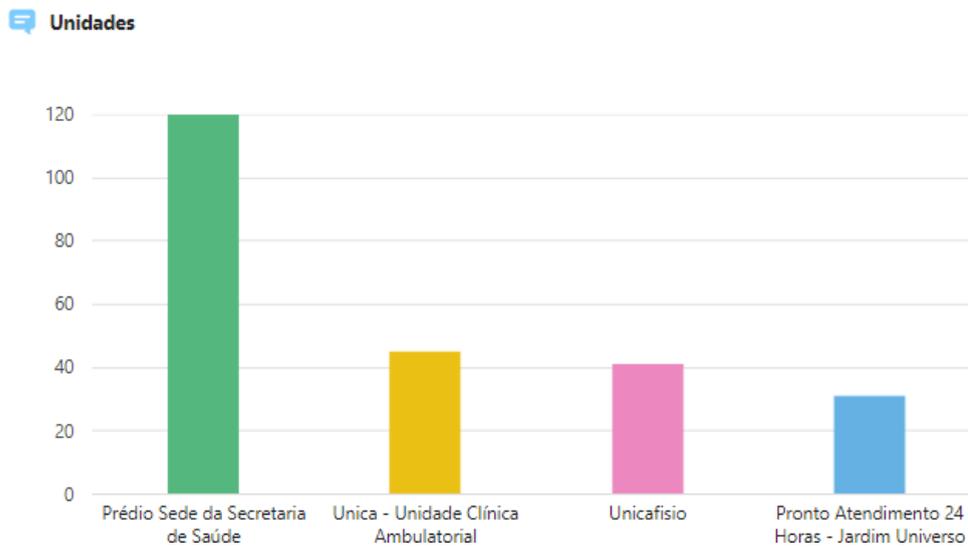
Bairros mais e menos requisitados com filtragem por ano

GRÁFICO DE REGIÕES



Total de ouvidorias por região (Agrupando por bairros)

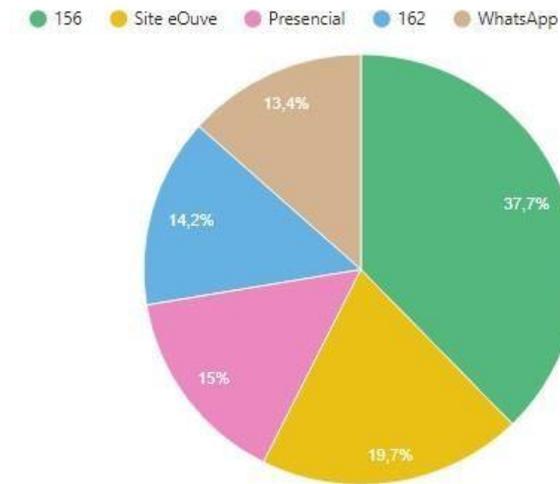
GRÁFICO DE UNIDADES



Total de ouvidorias por unidades

GRÁFICO ORIGEM DE CADASTRO

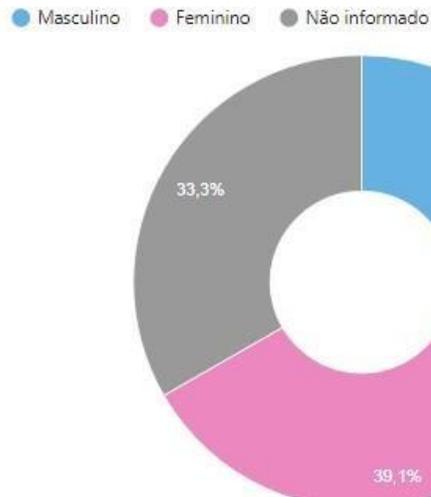
TOP 5 Origem



Top 5 origens de cadastro separados por ano e meses

GRÁFICO SEXO DOS SOLICITANTES

Sexo

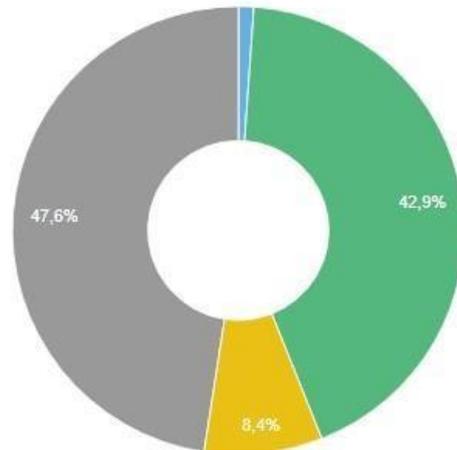


Total de munícipes cadastrados divididos por sexo

GRÁFICO DA FAIXA ETÁRIA

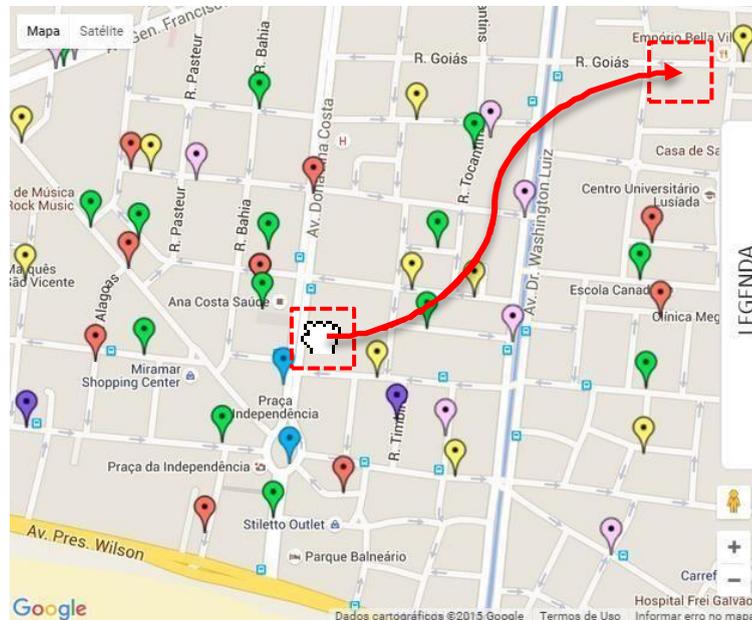
 Faixa etária

● 13-19 ● 20-59 ● 60-100 ● Não informado

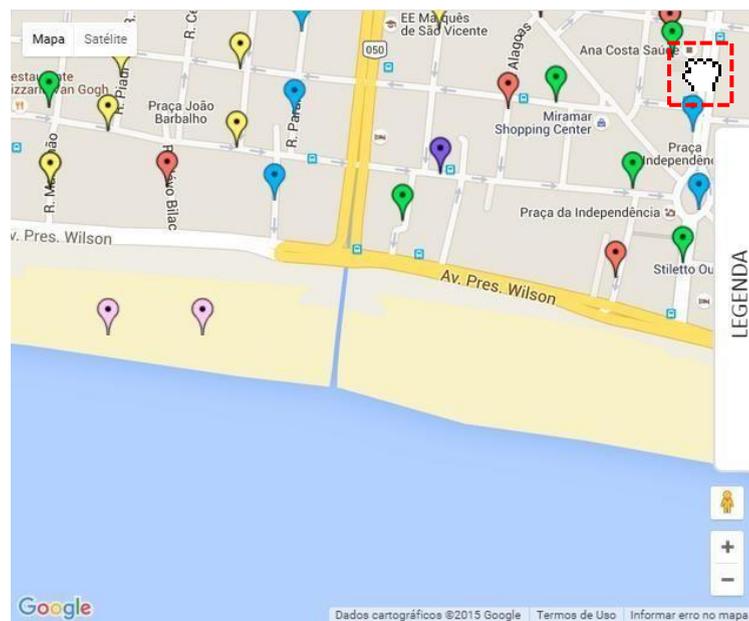


Total de munícipes cadastrados divididos pela faixa etária

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.

-  **Protocolo:** 13810

-  **Aberto em:** 22/01/2018 às 17:18:39

-  **Bairro:** Centro

-  **Secretaria:** Segurança Pública

-  **Assunto:** Rondas

-  **Status:** Concluído

- [Visualizar ouvidoria](#)

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

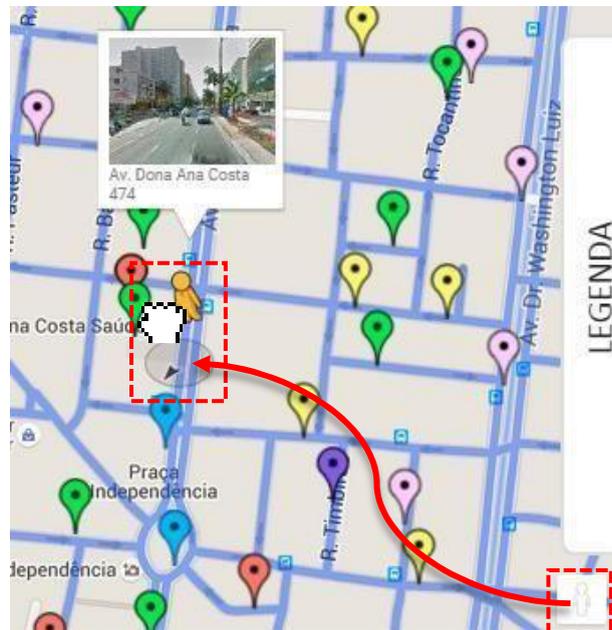
GOOGLE STREET VIEW

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 modo. 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.

 Solicitantes

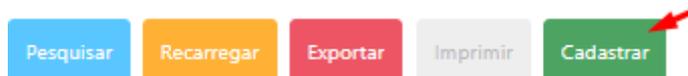
Nome: Sexo: Idade: à CNPJ: CPF:

E-mail: Opinião: Bairro: Quem solicita:

Origem: Turista:

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”.



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 campos com asterisco são obrigatórios

	* Nome completo:	<input type="text"/>	Nome completo do munícipe
	Sexo:	<input type="text"/>	Sexo do munícipe
	<input type="radio"/> CNPJ: <input checked="" type="radio"/> CPF:	<input type="text"/>	CPF ou CNPJ
	RG:	<input type="text"/>	RG
	Data de nascimento:	<input type="text"/>	Data de Nascimento
	E-mail:	<input type="text" value="conta@dominio.com.br"/>	E-mail
	Telefones:	<input type="text" value="() - - -"/> <input type="text" value="() - - -"/> <input type="text" value="() - - -"/>	Telefones
	Grau de escolaridade:	<input type="text"/>	Grau de escolaridade

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

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?	<input type="text" value="Como ficou sabendo do eOuve"/>
?	Enviar notificações através do e-mail cadastrado?	<input type="text" value="Sim"/>
?	É turista?	<input type="text" value="Não"/>
?	Estado:	<input type="text" value="São Paulo"/>
?	Cidade:	<input type="text" value="Jardinópolis"/>
?	CEP:	<input type="text" value="____-__"/>
?	Endereço:	<input type="text"/> nº <input type="text"/> comp. <input type="text"/>
?	* Bairro:	<input type="text"/>

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.

<input type="checkbox"/>		JOÃO BATISTA FERREIRA
<input type="checkbox"/>		JOÃO BATISTA FERREIRA
<input type="checkbox"/>		JOÃO BATISTA FERREIRA
<input type="checkbox"/>		JOAO GORDO
<input type="checkbox"/>		JURANDIR SOTERO
<input type="checkbox"/>		LÍVIA HEITOR CARVALHO MICENO
<input type="checkbox"/>		LUÍS FERNANDO NARDI



Botão visualizar perfil

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

 Visualização de solicitante

	Cadastrado em:	27/11/2017 às 10:21
	Nome:	ANGELA WEBNETS
	CPF / CNPJ:	
	RG:	
	Data de nascimento:	
	E-mail:	
	Telefones:	
	Endereço / Bairro:	Chácara das Garças
	Como ficou sabendo:	Nenhum
	Grau de escolaridade:	Nenhum

[Imprimir](#)

Tela com os dados cadastrais do munícipe

8. OUVIDORIAS

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 acesso 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 realizados 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.

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

Protocolo: Solicitante: CNPJ: CPF: Secretaria: Assunto:

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 essa tela:

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
 Agendado
 Pendente
 Cancelado
 Concluído

Categoria: Rua: Bairro: Região:

Anexo: Servidor público: Turista: Urgente:

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 em que 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:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de Ouvidoria. No topo, há um campo de busca com o ícone de uma lupa e o texto "Ouvidoria". Abaixo, há campos para "Protocolo:", "Solicitante:", "CNPJ:" (desativado) e "CPF:" (ativo), seguidos por campos para "Secretaria:" e "Assunto:". Na base do formulário, há uma barra de ferramentas com botões coloridos: "Pesquisar" (azul), "Recarregar" (laranja), "Exportar" (vermelho), "Imprimir" (cinza), "Cadastrar" (verde, com uma seta vermelha apontando para ele), "Relatórios" (marrom) e "Agendar" (cinza).

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).

A imagem mostra o formulário de "Cadastro de Ouvidoria". No topo, há um campo de busca com o ícone de uma lupa e o texto "Cadastro de Ouvidoria". Abaixo, há um aviso em vermelho: "* Os campos com asterisco são obrigatórios". O formulário contém um ícone de usuário e o campo "* Solicitante:". Abaixo do campo de solicitação, há duas opções de cadastro: "Anônimo" (com um ícone de usuário) e "Dados sigilosos" (com um ícone de usuário e uma lupa). Uma barra de busca com um ícone de lupa está localizada à direita do formulário. Três setas azuis apontam para as opções de cadastro, com as seguintes legendas: "Para cadastro em modo anônimo" (apontando para "Anônimo"), "Para cadastrar ou buscar um solicitante" (apontando para a barra de busca) e "Para cadastro em modo sigilo" (apontando para "Dados sigilosos").

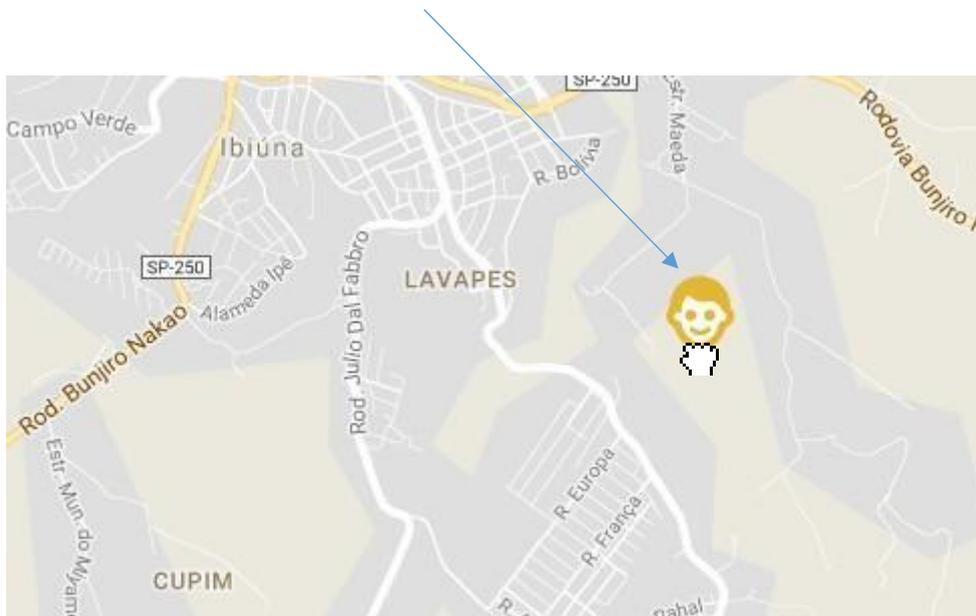
Os demais campos com * devem ser preenchidos para que a solicitação seja concluída.

Adicionando anexos ao protocolo:



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

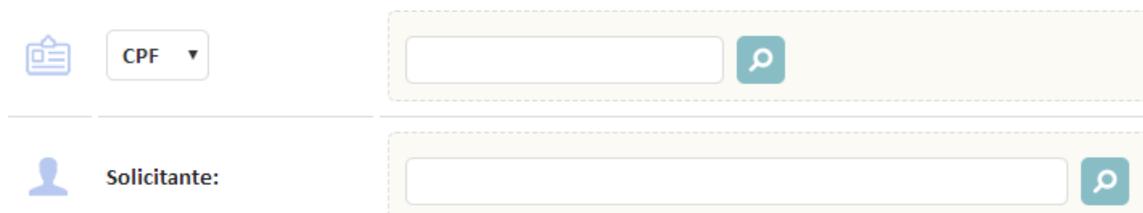
O formulário do solicitante é um formulário completo que armazena todos os dados de um solicitante no Sistema, podendo ser consultado e utilizado a qualquer momento.

Formulário de cadastro solicitante

Nome:	<input type="text"/>
Sexo:	<input type="text"/>
CPF:	<input type="text"/>
RG:	<input type="text"/>
Data de nascimento:	<input type="text" value="11/11/1111"/>
E-mail:	<input type="text" value="conta@dominio.com.br"/>
Telefones:	<input type="text" value="(99) 9999-9999"/> <input type="text" value="(99) 9999-9999"/> <input type="text" value="(99) 9999-9999"/>
CEP:	<input type="text" value="99999-999"/>
Endereço:	<input type="text"/> nº <input type="text"/> comp. <input type="text"/>
Bairro:	<input type="text"/>
Como ficou sabendo:	<input type="text"/>
Grau de escolaridade:	<input type="text"/>
É turista:	<input type="text" value="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 cadastrá-lo novamente, os campos disponíveis para buscar um solicitante já cadastrado são: campo de CPF/CNPJ e nome do solicitante.



The image shows two search input fields. The first field is labeled 'CPF' and has a dropdown arrow next to it. The second field is labeled 'Solicitante:' and has a person icon to its left. Both fields have a magnifying glass icon on the right side, indicating a search function.

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.



The image shows a form titled 'Formulário de cadastro ouvidoria'. Below the title, there is a 'Solicitante:' label with a person icon. To the right of this label, there is a checkbox labeled 'Anônimo' which is checked. Below the checkbox is a text input field and a magnifying glass icon.

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 esta opção estiver selecionada, o cadastro da ouvidoria inibe o cadastro do solicitante, cadastrando assim o protocolo em modo anônimo.

CADASTRO EM MODO SIGILOSO



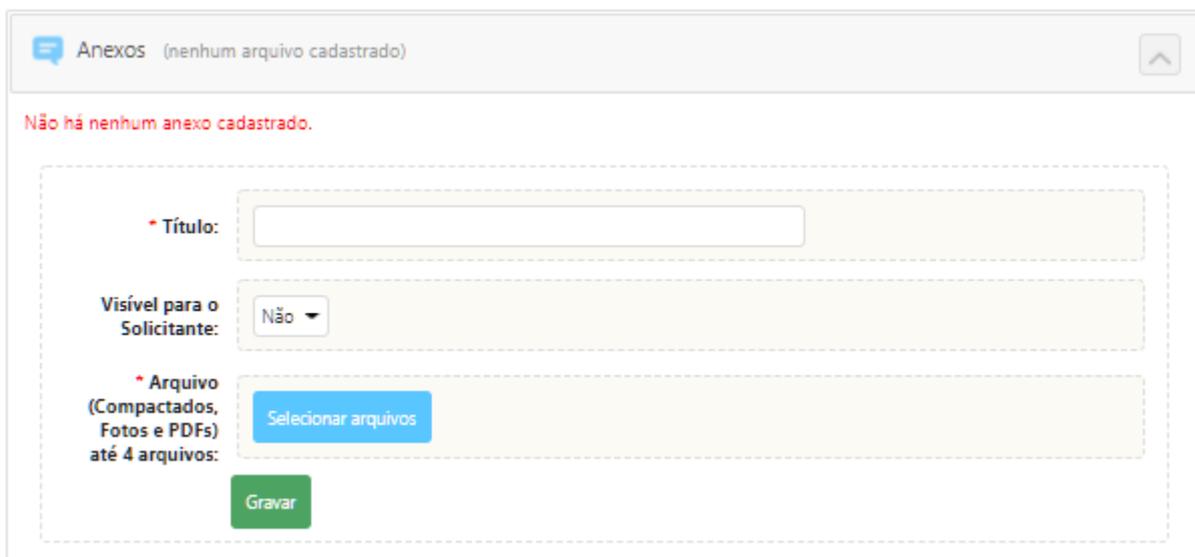
The form shows a user icon and the label '* Solicitante:'. To the right, there are two radio buttons: 'Anônimo' (unchecked) and 'Dados sigilosos' (checked). Below these is a text input field and a blue magnifying glass icon.

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.

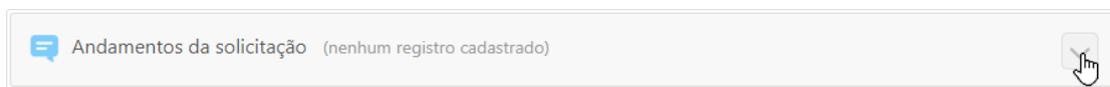


The screenshot shows a window titled 'Anexos (nenhum arquivo cadastrado)'. Below the title bar, it says 'Não há nenhum anexo cadastrado.' The form contains three main sections: 1) '* Título:' with an empty text input field. 2) 'Visível para o Solicitante:' with a dropdown menu currently set to 'Não'. 3) '* Arquivo (Compactados, Fotos e PDFs) até 4 arquivos:' with a blue button labeled 'Selecionar arquivos'. At the bottom of the form is a green button labeled '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, esse botão 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 direito 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

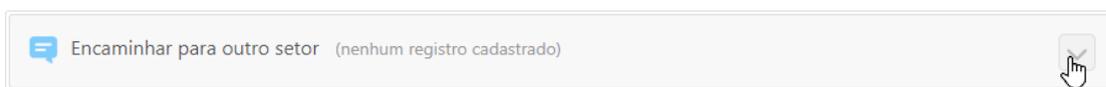
Em descrição, caso não deseje selecionar uma resposta padrão, preencher de acordo com a necessidade da ouvidoria.

A imagem mostra o formulário de "Andamentos da solicitação" expandido. No topo, há uma barra com o título e o subtítulo. Abaixo, uma mensagem em vermelho indica "Não há nenhum histórico cadastrado.". O formulário contém três seções principais: 1) "Status:" com um menu suspenso selecionando "Aberto"; 2) "Visível para o solicitante:" com um menu suspenso selecionando "Não"; 3) "Conteúdo:" com uma área de texto grande e vazia. Na base do formulário, há um botão verde com o texto "Adicionar".

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.



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.

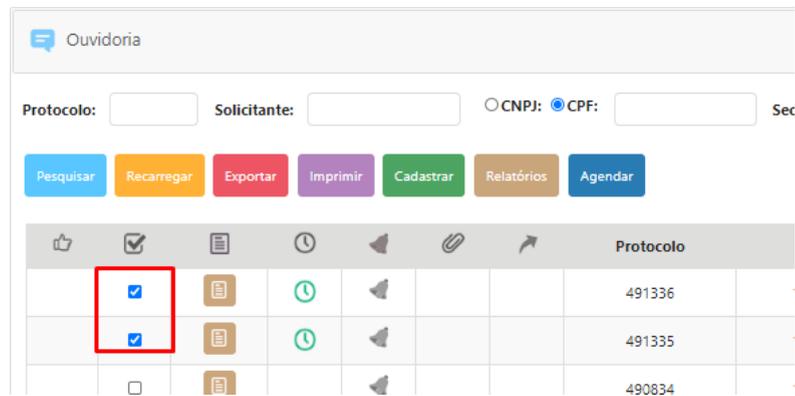


Caixa de seleção de uma ocorrência não visível

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.



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 › Encaminhadas › Eficiência › Fechamento › Período › Resumo › Tempo de resposta

ANDAMENTOS

🗨️ Ouvidorias que tiveram andamentos atualizados

Selecione o filtro desejado

▼

- Hoje
- Ontem
- há 02 dias atrás
- há 03 dias atrás
- há 04 dias atrás
- há 05 dias atrás
- há 06 dias atrás
- há 07 dias atrás
- há 08 dias atrás
- há 09 dias atrás
- há 10 dias atrás

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

ENCAMINHADAS

🗨️ Ouvidorias que o Usuário encaminhou ou recebeu

Usuário: ▼ Opção:

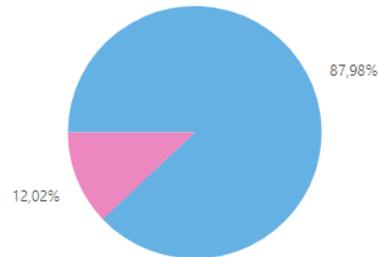
- Encaminhou
- Encaminhou
- Recebeu

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

EFICIÊNCIA

Relatório de eficiência

Finalizadas Não finalizadas



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: Aberto Agendado Em andamento Pendente

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

RESUMO

 Resumo das Ouvidorias

Ano: Opções:

- 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

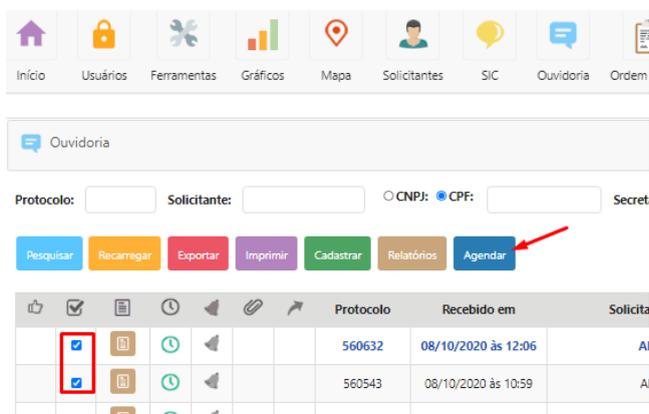
De: Até:

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.

ORDEM DE SERVIÇO (AGENDAMENTOS)

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-lhes 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.



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

Status: **Agendado**

* Data:

* Andamento:

* Usuários:

- DEP ESCOLAS
- JOAO BATISTA FERREIRA
- O ADMINISTRADOR
- O RESTRITO

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 serviço, 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
 Secretaria: ESCOLAS
 Assunto: a
 Endereço: Rua Joaquim Távora 256
 Bairro: Centro

Horário:
 Manifestação:
 a

Materiais utilizados:

1

2

Lampada

Podemos consultar os agendamentos através do menu “Ordem de Serviço”

eOuve - WebNets Usuário: WEBNETS WEBN

[Ouvidorias de Iluminação Pública](#) > [Ouvidorias aberta pela equipe de campo](#)

Ordem Serviço

Protocolo:
 Data agendamento de:
 Horário agendamento de:
 Data agendamento até:
 Horário agendamento até:
 Bairro:

	Agendado por	Protocolos - Agendamentos	Usuários
<input type="checkbox"/>	WEBNETS WEBNETS	546088 - 08/10/2020 às 11:11	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