



# PUBLICADO

Extrema, 02 / 05 / 2024

**DECRETO Nº. 4.674**

**DE 02 DE MAIO DE 2024.**

**“Regulamenta, no âmbito do Executivo Municipal, o disposto no art. 17 da Lei Federal nº. 13.460/2017, a respeito da organização e o funcionamento de sua Ouvidoria, e dá outras providências.”**

**CONSIDERANDO** as produtivas discussões ocorridas em 25/04/2024 na Câmara Municipal de Pouso Alegre/MG, na ocasião do evento denominado **“Defesa Ativa do Patrimônio Público”**, promovido pelos Promotores de Justiça coordenadores do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Patrimônio Público – CAOPP, e da Coordenadoria Regional de Defesa do Patrimônio Público do Sul de Minas Gerais – CRPP-PA, especialmente quanto ao Curso de capacitação para a implantação das Ouvidorias Municipais, ministrado pela Ouvidora do Ministério Público, Promotora de Justiça Dra. Nádia Estela Ferreira Mateus;

**CONSIDERANDO** o ato de adesão do Executivo Municipal ao Acordo de Cooperação Técnica MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº. MPMG 096/2021, referente ao Projeto de implantação das Ouvidorias Municipais nos municípios do Estado de Minas Gerais;

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal estabelece que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (Constituição Federal, artigo 5º, inciso XXXIII);

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal dispõe que “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente (...) as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços” (Constituição Federal, artigo 37, §3º, inciso I);

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que *“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.”*;

**CONSIDERANDO** que, em observância à norma federal, as Ouvidorias vem sendo criadas com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelos Órgãos Públicos;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria garante o mais amplo acesso, por diversos canais de contatos e assume o dever de se colocar ao lado do cidadão buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, além de assegurar uma resposta formal e adequada;

**CONSIDERANDO** a necessidade de disponibilizar ao cidadão canais de contato diversos, a fim de ampliar o atendimento a todos, independentemente de condição socioeconômica ou grau de escolaridade;

**CONSIDERANDO** a importância da resolutividade imediata das questões envolvendo a Municipalidade e o cidadão, de forma simples e direta, sem impor a este qualquer ônus desnecessário;

**CONSIDERANDO**, ademais, o disposto no art. 21, inciso XI da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, 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, a ferramenta atualmente utilizada como instrumento digital do Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (eOuve) foi criada para facilitar a comunicação entre o Poder Público e a População;

**CONSIDERANDO** que a plataforma digital do Executivo foi desenvolvida, inclusive, com base na Lei Federal 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 referido 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** 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;

**CONSIDERANDO**, por fim, o disposto no art. 17 da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, segundo o qual: “*Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.*”;

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

**DECRETA:**

**Art. 1º** - O presente Decreto Municipal tem como objetivo regulamentar, no âmbito do Executivo Municipal, o disposto no art. 17 da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, no que concerne à organização e funcionamento de sua respectiva Ouvidoria.

**CAPÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º** - Fica criada a Ouvidoria do Executivo Municipal de Extrema – MG, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

**Art. 3º** - A Ouvidoria do Executivo será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

**Art. 4º** - Compete à Ouvidoria do Executivo Municipal de Extrema – MG:

**I** – receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou

coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

**II** – receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

**III** – diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

**IV** – manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

**V** – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Executivo Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

**VI** – promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

**VII** – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

**§ 1º** - A Ouvidoria do Executivo manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

**§ 2º** - A Ouvidoria poderá manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

## **CAPÍTULO II**

### **DA FERRAMENTA “e-Ouve”**

**Art. 5º** - Sem prejuízo de outros meios de atuação da Ouvidoria Municipal do Poder Executivo, 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 informatizado de Ouvidoria Municipal.

§ 1º - Fica aprovado o Manual do Sistema de Ouvidoria, que com este Decreto se publica e dele 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 inteira 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 responsabilidade dos Secretários Municipais o gerenciamento das manifestações relacionadas a suas respectivas pastas, por meio da área administrativa da plataforma, garantindo o eficiente tratamento dos dados e nos prazos adequados, conforme disposto neste Decreto, sob fiscalização superior e supervisão da Ouvidoria Municipal.

**Art. 6º** - 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. 7º** - Fica estabelecido o prazo de **48 (quarenta e oito) horas úteis** 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. 8º** - Passa a fazer parte integrante deste Decreto, na forma do anexo, o Manual do Sistema de Ouvidoria “eOuve”.

**Art. 9º** - O Executivo Municipal, por meio de Portaria, deverá dispor sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Municipal.

**Art. 10** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

**João Batista da Silva**  
- Prefeito Municipal -



**Manual do  
Sistema de Ouvidoria**

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	6
1.1 ACESSANDO O SISTEMA .....	7
1.2 TELA DE ACESSO AO SISTEMA.....	7
1.3 RECUPERANDO SENHA .....	8
<b>2. UTILIZANDO O SISTEMA</b> .....	9
2.1 INFORMAÇÕES DA SESSÃO .....	9
2.2 PÀGINA INICIAL .....	9
2.3 GRÁFICOS E INDICADORES.....	10
2.4 AVISOS.....	11
2.5 CALENDÁRIO.....	11
<b>3. USUÁRIOS</b> .....	12
3.1 CADASTRANDO USUÁRIOS .....	13
3.2 ATRIBUINDO PERMISSÕES OAS USUÁRIOS.....	15
3.3 LISTAGEM DE USUÁRIOS JÁ CADASTRADOS.....	16
3.4 UTILIZANDO O LOG (REGISTRO) DE USUÁRIOS.....	17
<b>4. FERRAMENTAS</b> .....	18
4.1 ASSUNTOS .....	19
4.2 AVISOS.....	21
4.3 ENQUETES .....	21
4.4 CONFIGURAÇÕES GERAIS .....	23
4.5 HABILITAR O SIC.....	23
4.6 HABILITAR ESTOQUE DE MATERIAIS .....	24
4.7 TERMO DE ACEITE NO CADASTRO DE SOLICITANTE NO APLICATIVO SITE	27
4.8 LOCALIDADES/BAIRROS .....	27
4.9 REGIÕES.....	28
4.10 GRUPO DE SECRETARIAS .....	31
4.11 CONFIGURAÇÕES GERAIS DE OUVIDORIA.....	33
4.12 RESPOSTA PADRÃO.....	35

4.13 CONFIGURAÇÕES SIC .....	36
4.14 CAMPOS DE CADASTRO APP .....	37
4.15 ORIGEM DE CADASTRO APP .....	38
<b>5. GRÁFICOS</b> .....	<b>39</b>
5.1 VISÃO GERAL .....	39
5.2 GRAFICO DE MESES.....	40
5.3 GRÁFICO DOS STATUS .....	40
5.4 GRÁFICO DE CATEGORIAS.....	41
5.5 GRÁFICO DE SECRETÁRIAS .....	41
5.6 GRÁFICO DE PRAZOS .....	41
5.7 GRÁFICO DE BAIROS .....	42
5.8 GRÁFICO DE REGIÕES.....	43
5.9 GRÁFICO DE UNIDADES.....	43
5.10 GRÁFICO ORIGEM DE CADASTRO .....	44
5.11 GRÁFICO SEXO DOS SOLICITANTES .....	44
5.12 GRÁFICO DA FAIXA ETÁRIA.....	45
5.13 GRÁFICO DE ASSUNTO .....	45
5.14 GRÁFICO DE FEEDBACK.....	45
5.15 GRÁFICO DE STATUS .....	46
5.16 GRÁFICO DE PRAZO.....	47
<b>6. MAPA</b> .....	<b>48</b>
6.1 UTILIZANDO O FILTRO.....	49
6.2 NAVENGADO NO MAPA .....	49
6.3 DETALHE DAS MANIFESTAÇÕES .....	51
6.4 GOOGLE STREET VIEW.....	52
<b>7. SOLICITANTES</b> .....	<b>56</b>
7.1 LISTAGEM DE SOLICITANTES.....	59
<b>8. OUVIDORIAS</b> .....	<b>61</b>
8.1 STATUS DAS OUVIDORIAS.....	61
8.2 PRAZOS DAS OUVIDORIAS .....	62

8.3 LISTAGEM OUVIDORIAS .....	62
8.4 VISUALIZANDO OUVIDORIAS .....	63
<b>9. CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>65</b>
9.1 CADASTRANDO UM SOLICITANTE .....	67
9.2 CADASTRO EM ANONIMATO.....	68
9.3 CADASTRO EM MODO SIGILOSO .....	69
9.4 ANEXOS .....	69
9.5 ANDAMENTOS.....	70
<b>10. INTERAGINDO COM A MANIFESTAÇÃO .....</b>	<b>72</b>
10. 1 ENVIANDO UM ALERTA .....	72
10.2 ANOTAÇÃO .....	75
10.3 ENVIANDO UM ANEXO.....	78
10.4 ENCAMINHAR UMA MANIFESTAÇÃO.....	81
10.5 ENDEREÇO .....	84
10.6 INTERAGINDO COM A MANIFESTAÇÃO .....	86
10.7 LOG DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM.....	90
10.8 MANIFESTAÇÃO .....	92
10.9 MATERIAIS UTILIZADOS .....	95
10.10 ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO .....	97
10.11 DISPONIBILIZANDO ITENS AO SOLICITANTE .....	97
10.12 EXPORTANDO E REALIZANDO IMPRESSÕES DE MANIFESTAÇÕES ....	98
<b>11. RELATÓRIOS .....</b>	<b>99</b>
11.1 ANDAMENTOS.....	99
11.2 ENCAMINHADAS .....	99
11.3 EFICIÊNCIA .....	100
11.4 FECHAMENTO .....	101
11.5 PERÍODO.....	102
11.6 FEEDBACK.....	102
11.7 LIBERADA .....	102
11.8 MATERIAL .....	103
11.9 OPÇÃO .....	103

11.10 PRIMEIRA RESPOSTA.....	103
11.11 SIMILARIDADE .....	104
11.12 TEMPO DE RESPOSTA .....	104
11.13 VISÃO GERAL .....	105
11.14 ACESSO .....	106
<b>12. ORDEM DE SERVIÇO (AGENDAMENTOS).....</b>	<b>107</b>
<b>13. SIC.....</b>	<b>109</b>
12.1 CADASTRANDO UM SIC .....	109
12.2 RESPONDENDO UM SIC.....	112
<b>14. ASSINATURA ELETRÔNICA DO SISTEMAeOuve.....</b>	<b>116</b>
13.1 PARA QUE SERVE?.....	116
13.2 QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO: .....	116
13.3 CONHEÇA AS ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:.....	116
<b>15. APLICATIVO PARA CELULAR.....</b>	<b>118</b>
15.1 ACESSO AO APLICATIVO.....	119
15.2 CADASTRO NO APLICATIVO.....	124
15.3 RECUPERAÇÃO DE SENHA.....	125
15.4 CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO.....	127
15.5 OUTRAS FUNCIONALIDADES.....	130
15.5.1 ACOMPANHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO.....	131
15.5.2 PEDIDO DE INFORMAÇÃO.....	132
15.5.3 SERVIÇOS.....	134
15.5.4 ALTERAR CADASTRO.....	135
<b>16. INFORMAÇÕES DE CONTATOS.....</b>	<b>136</b>

# 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.

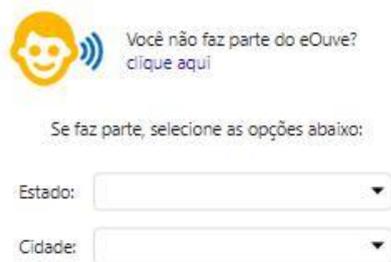
O Sistema possui o mapeamento completo do Município, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e status, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante o *status* de cada uma delas.

## 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](http://www.eouve.com.br/Sistema)

Basta selecionar o estado e por fim o município desejado.



A imagem mostra uma interface de usuário com um ícone de rosto sorridente e ondas de áudio. O texto ao lado pergunta 'Você não faz parte do eOuve?' e oferece um link 'clique aqui'. Abaixo, há uma instrução 'Se faz parte, selecione as opções abaixo:' seguida por dois menus suspenso: 'Estado:' e 'Cidade:'.

## 1.2 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.



A imagem mostra o logotipo 'webnets' em verde e cinza. Abaixo dele, há o texto 'Por favor, preencha os campos abaixo para acessar:'. Seguem dois campos de entrada: 'E-mail:' e 'Senha:'. Na base, há um botão verde 'Entrar' e um link '> Esqueci a senha'.

*Entrando com seu usuário e senha*

### 1.3 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 *e-mail* cadastrado. Em alguns casos, o e-mail pode estar na caixa de *spam*.

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

The logo for 'webnets' is displayed, with 'web' in a light green color and 'nets' in a dark grey color.

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*

### 2.1 INFORMAÇÕES DA SESSÃO

É possível identificar, no canto superior direito, sua informação de acesso e itens 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 item do Sistema;

#### **Sair**

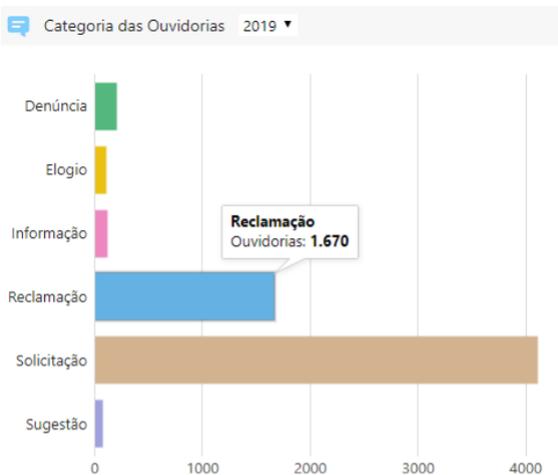


Finaliza a sessão atual, saindo do Sistema com segurança.

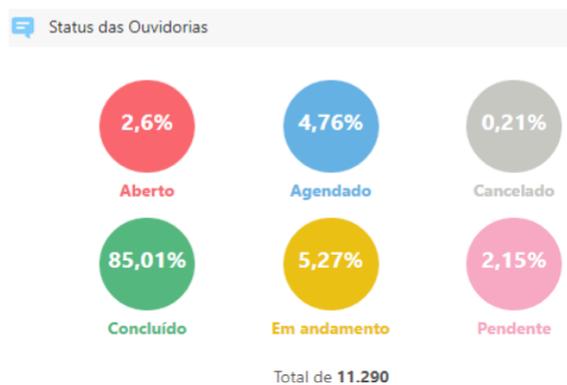
### 2.2 PÁGINA INICIAL

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.

## 2.3 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.

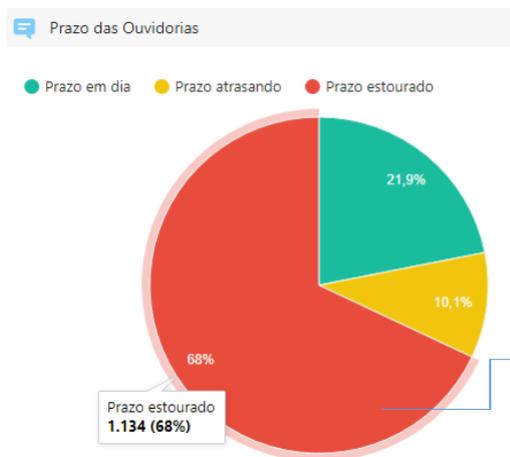


Gráfico geral dos prazos das ouvidorias. Mantenha o cursor do mouse sobre a fatia desejada para obter mais informações

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

## 2.4 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*

## 2.5 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.

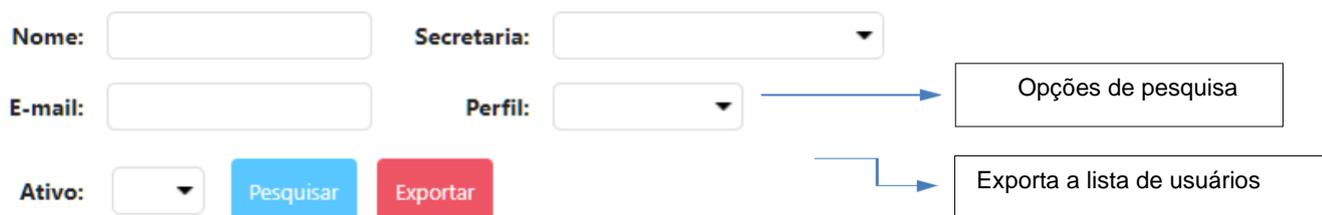
É possível cadastrar o mesmo Usuário para ter permissões de visualização de Ouvidoria e SIC. Assim, os Usuários só terão acesso às demandas que foram cadastradas/encaminhadas para as Secretarias/Departamentos e Assuntos que foram vinculados a eles.

### 3.1 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 features several input fields: "Nome:" with a text box, "Secretaria:" with a dropdown menu, "E-mail:" with a text box, and "Perfil:" with a dropdown menu. Below these is an "Ativo:" dropdown menu. There are two buttons: 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").

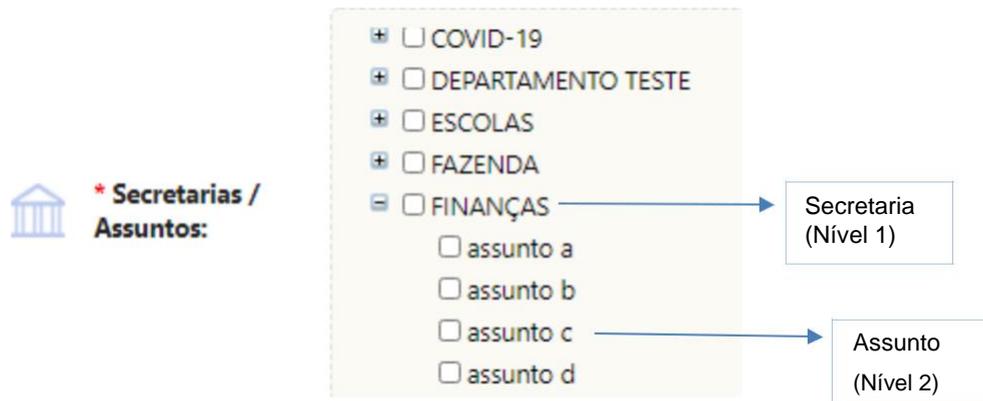
 * Perfil:	<input type="text"/>	Escolha o tipo do perfil do usuário: Administrador ou Restrito
 * Nome completo:	<input type="text"/>	Nome para exibição no Sistema
 Matrícula:	<input type="text"/>	Campo opcional, para controle interno da Ouvidoria
 * E-mail:	<input type="text" value="nome@dominio.com.br"/>	Os e-mails disparados do Sistema ao usuário, serão entregues neste endereço. O usuário deverá usar o e-mail 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 e-mails do Sistema ao usuário
 Relatório:	<input type="text" value="Semanal"/>	Frequência de envio de um breve relatório ao e-mail 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.

### 3.2 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.

### 3.3 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, e-mail, 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.

### 3.4 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:

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.

## 4.1 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.

The screenshot shows the 'Assuntos' management interface. It includes a search bar, a table of existing topics, and a form to create or edit a topic. Callouts provide the following information:

- Selezione uma secretaria criada anteriormente.** (Select a previously created secretary.)
- Nome do novo assunto.** (Name of the new topic.)
- As informações aqui preenchidas serão disponibilizadas ao munícipe, facilitando o processo de envio da solicitação para a secretaria/assunto previamente selecionadas.** (Information filled here will be available to the citizen, facilitating the request submission process to the selected secretary/topic.)
- As informações aqui preenchidas serão disponibilizadas ao servidor responsável pela secretaria/assunto.** (Information filled here will be available to the server responsible for the secretary/topic.)
- Edita um assunto já cadastrado** (Edit an already registered topic)
- Definindo o campo como sim, todo assunto criado não será disponibilizado no aplicativo/site. Sendo utilizado apenas por usuários do sistema.** (Defining the field as yes, all created topics will not be available on the app/site. Being used only by system users.)
- O assunto criado será automaticamente atribuído para os responsáveis da secretaria.** (The created topic will be automatically assigned to the secretary's responsible parties.)

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

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 dos 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 válida 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.

## 4.2 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.

## 4.3 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.

Enquete (Perguntas)

Pergunta:  1

Ativo:  2

2

Pergunta:

Pergunta	Ativo
Pergunta 15/09/2018 às 11:17	Sim <input type="button" value="✎"/>

3

No campo Pergunta, digitamos a pergunta que utilizaremos no aplicativo, definindo-a 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.*

## 4.4 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:

Alterar

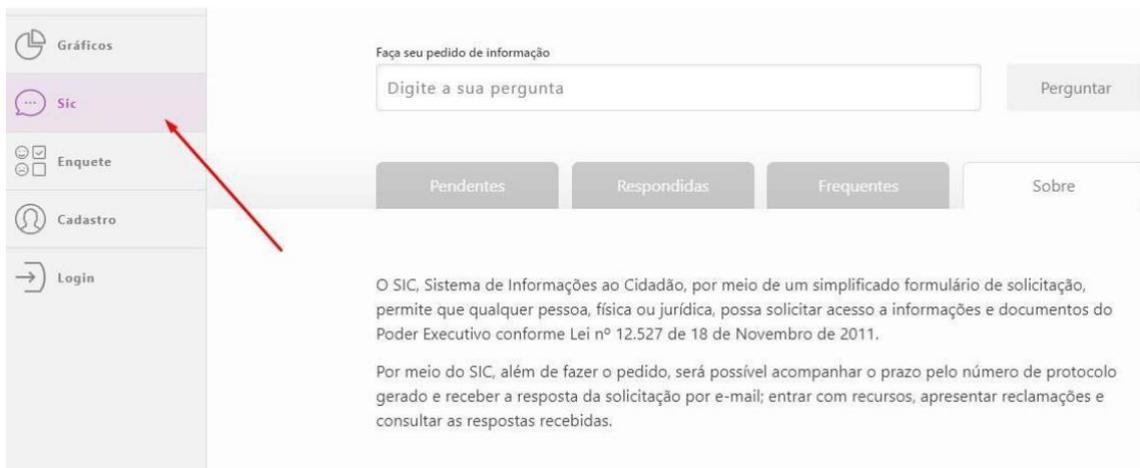
## 4.5 HABILITAR O SIC?

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

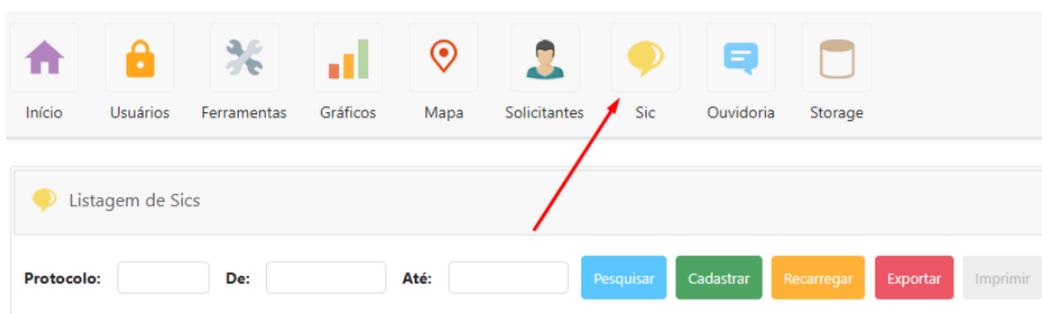
Sendo assim, o munícipe terá acesso ao ícone do SIC, podendo efetuar o cadastro de perguntas, e os Usuários do Sistema terão acesso ao módulo para responder as perguntas previamente cadastradas.

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.



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.*

#### 4.6 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: Sim

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: Sim

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 -

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.

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"/> +

#### 4.7 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.

#### 4.8 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:

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.

## 4.9 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:

\* Bairros:

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

Ativo:

Gravar

Região:

Ativo:

Pesquisar

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

1 2 3 4

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

**\* Secretaria:**

**Cor:**

**Ícone:**

**Ativo:**

**Interna:**

**Exibir relatório:**

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 secretaria.*

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

*Defina o ícone que ficará disponível no site/aplicativo.*

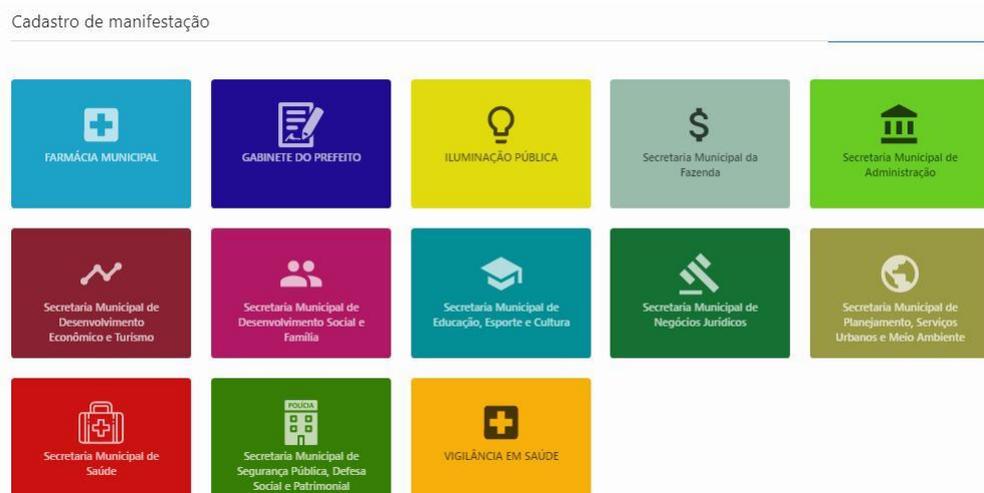
*Defina se os dados gerados nessa secretária aparecem em gráficos e relatórios.*

*Defina o ícone que ficará disponível no site/aplicativo.*

*Edita uma secretaria já cadastrada.*

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

#### 4.10 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

## 4.11 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 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 feito 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.

## 4.12 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 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

Título	Módulo	Ativo	
Teste	Ouvidoria	Sim	
teste 2	Ouvidoria	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?**

Sim ▼

Permite o cadastro de solicitações em anonimato 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 meio de acesso a informações e documentos do Poder Executivo.

Por meio do SIC, além de fazer o pedido, será possível entrar com recursos, apresentar reclamações e contestar decisões.

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

#### 4.14 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, E-mail e Senha** sempre serão obrigatórios

#### 4.15 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, fica 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.

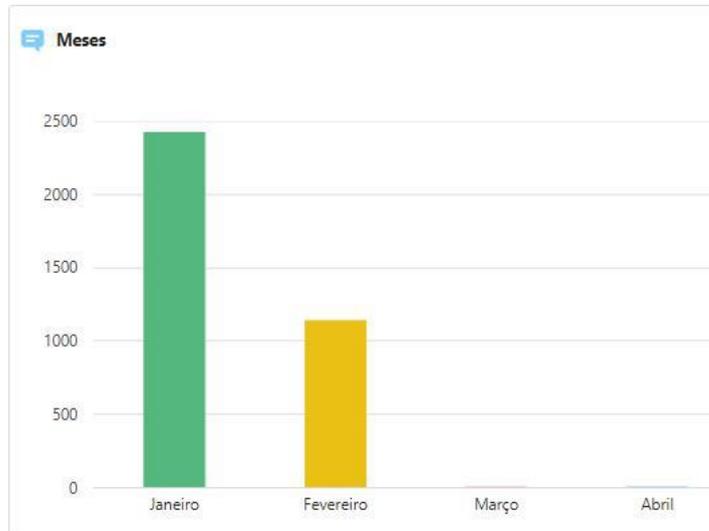
**Tabela:** Ao clicar nesse em Tabela, é exibida informações mais detalhadas do gráfico.

### 5.1 VISÃO GERAL



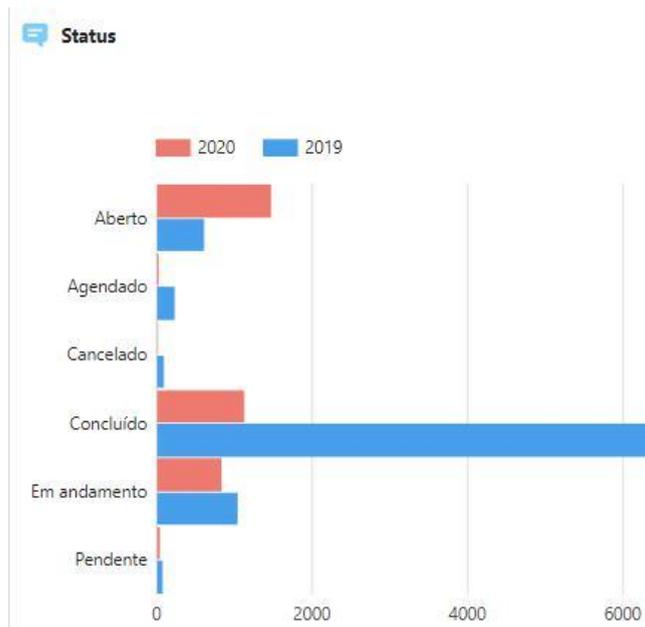
Visão geral de ouvidorias recebidas no período de 10,20 e 30 dias

## 5.2 GRÁFICO DE MESES



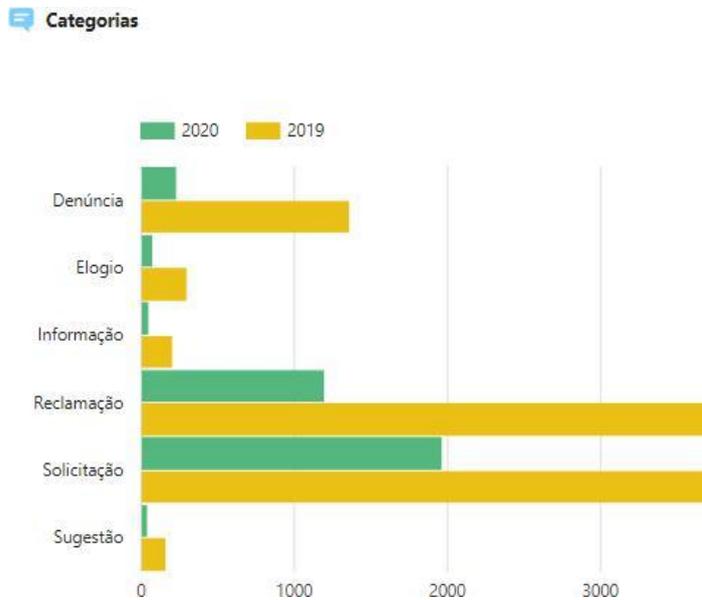
Total de ouvidorias recebidas nos últimos 12 meses, selecionadas por ano

## 5.3 GRÁFICOS DOS STATUS



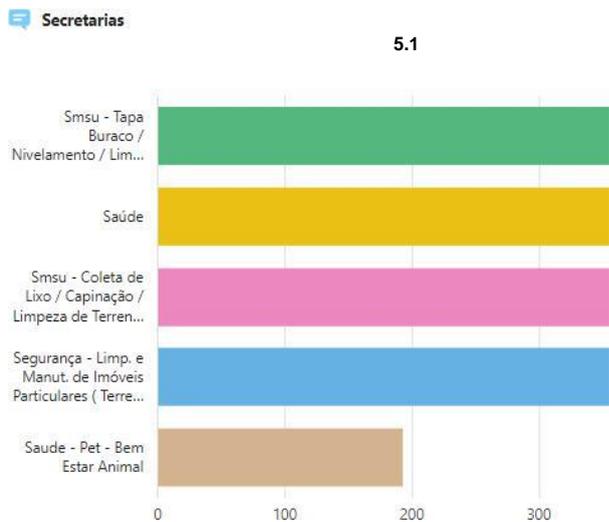
Status das ouvidorias comparadas entre anos

## 5.4 GRÁFICO DE CATEGORIAS



Total de categorias das ouvidorias comparadas entre anos

## 5.5 GRÁFICO DE SECRETÁRIAS

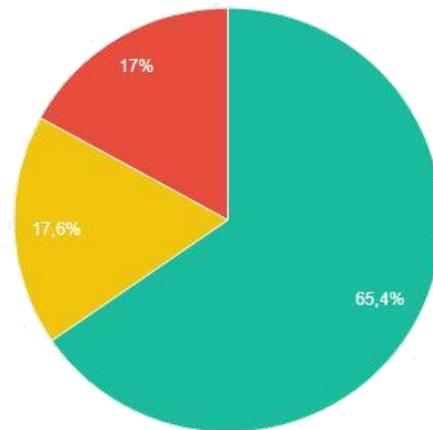


Total de mais e menos ouvidorias requisitadas comparadas por ano

## 5.6 GRÁFICO DE PRAZOS

**Prazo**

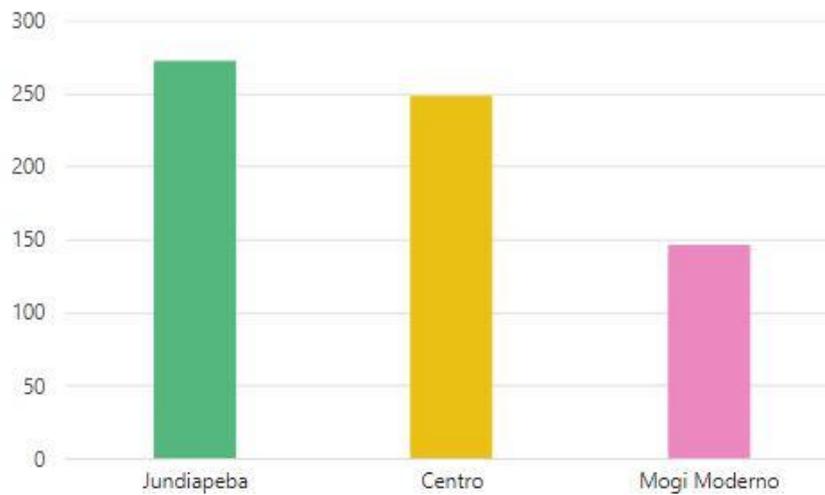
● Prazo em dia ● Prazo atrasando ● Prazo estourado



Exibe os prazos de ouvidorias concluídas, não concluídas e ambas

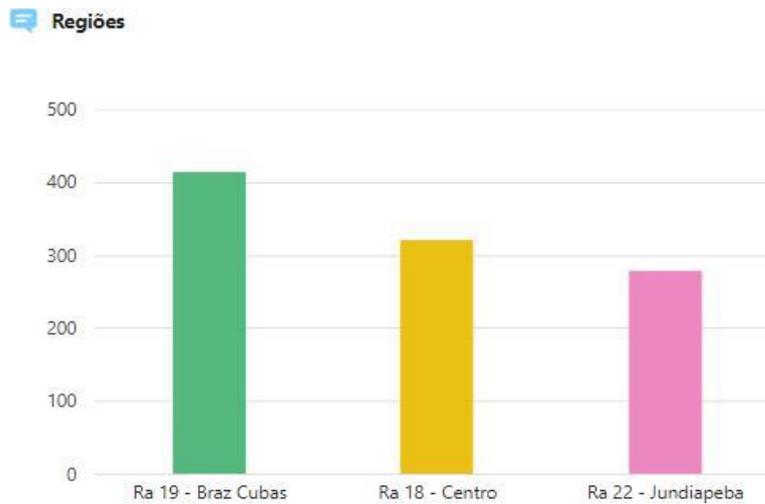
### 5.7 GRÁFICO DE BAIROS

**Bairros**



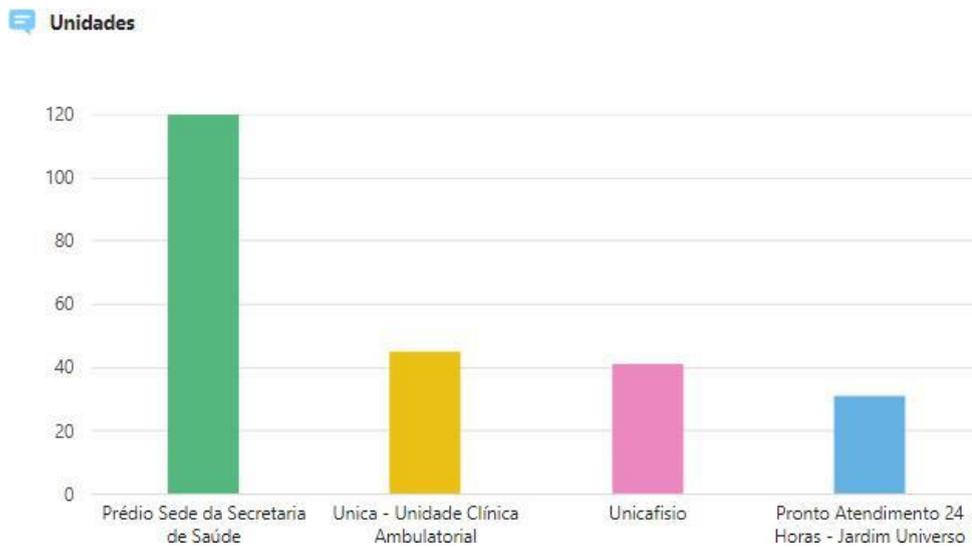
Bairros mais e menos requisitados com filtragem por ano

## 5.8 GRÁFICO DE REGIÕES



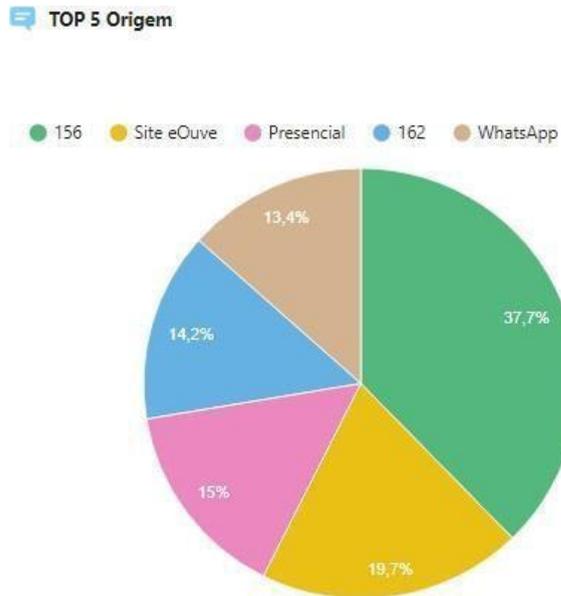
Total de ouvidorias por região (Agrupando por bairros)

## 5.9 GRÁFICO DE UNIDADES



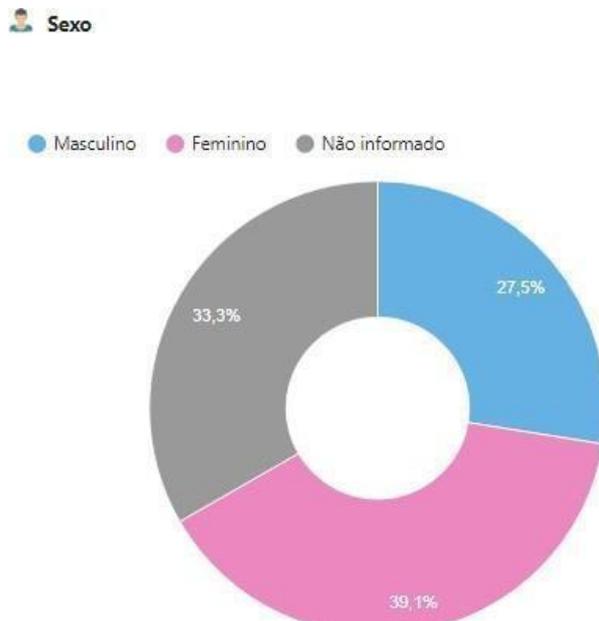
Total de ouvidorias por unidades

## 5.10 GRÁFICO ORIGEM DE CADASTRO



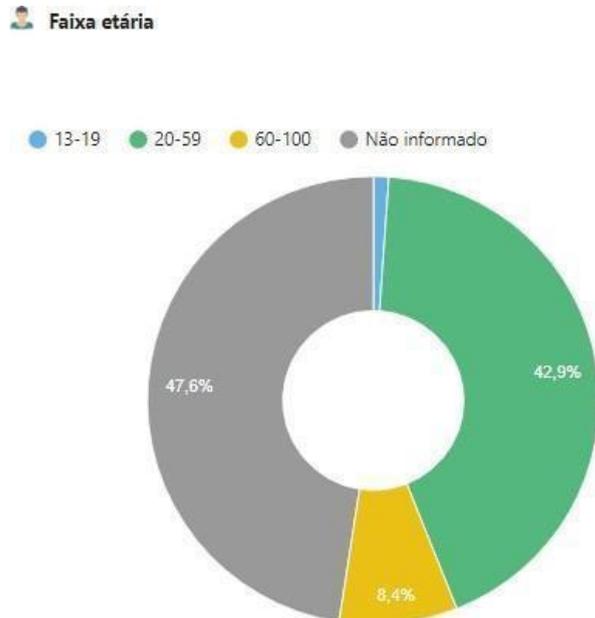
Top 5 origens de cadastro separados por ano e meses

## 5.11 GRÁFICO SEXO DOS SOLICITANTES



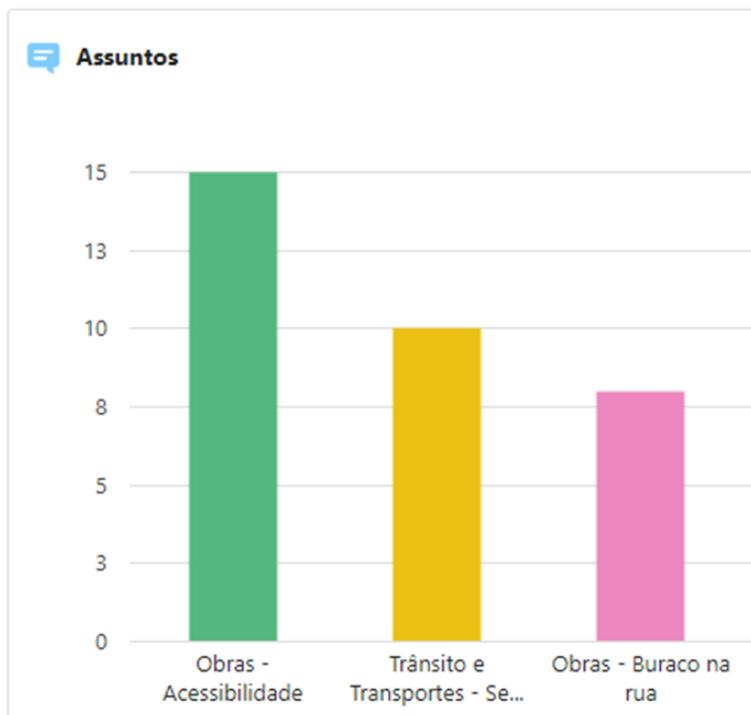
Total de munícipes cadastrados divididos por sexo

## 5.12 GRÁFICO DA FAIXA ETÁRIA

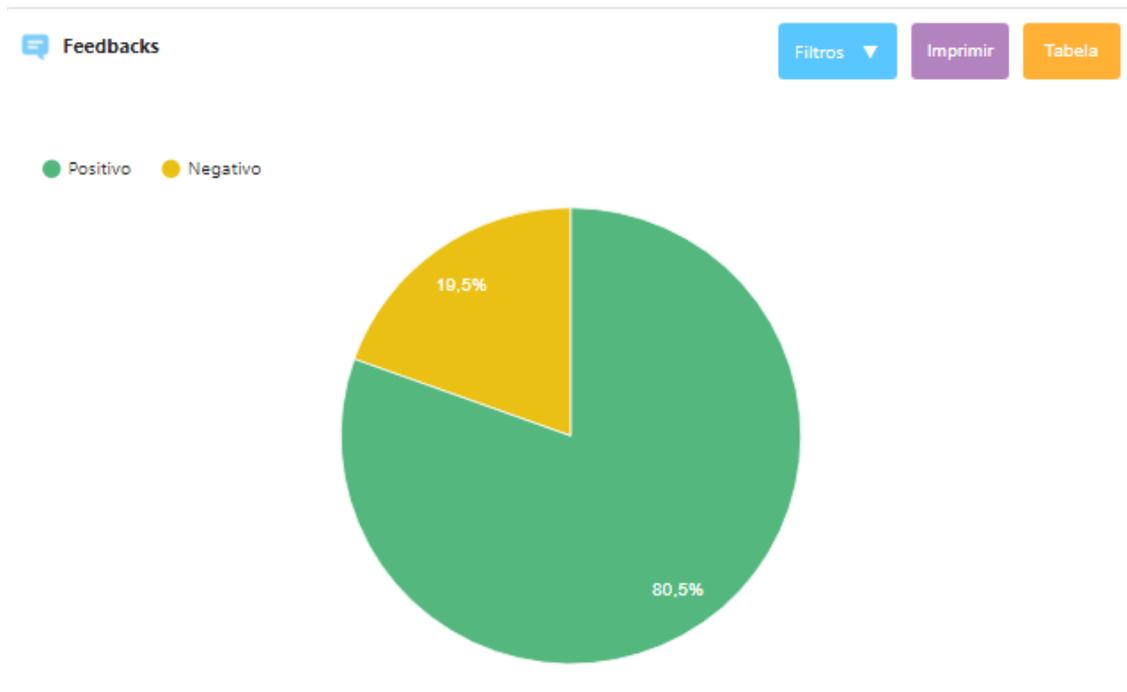


Total de municípes cadastrados divididos pela faixa etária

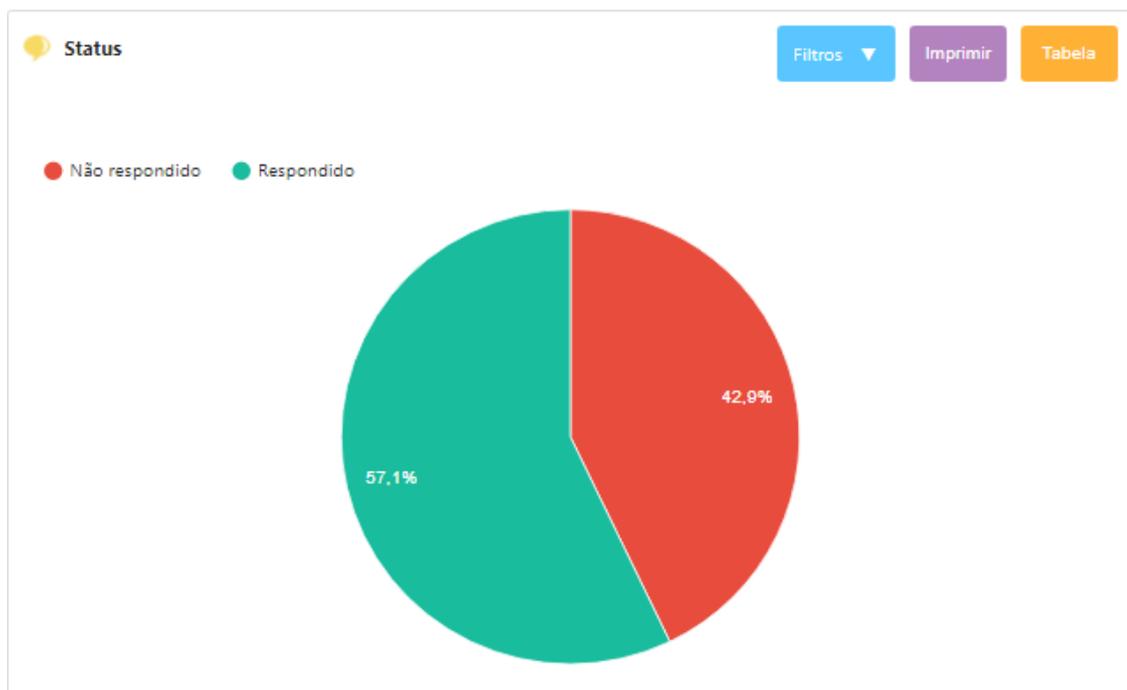
## 5.13 GRÁFICO DE ASSUNTOS



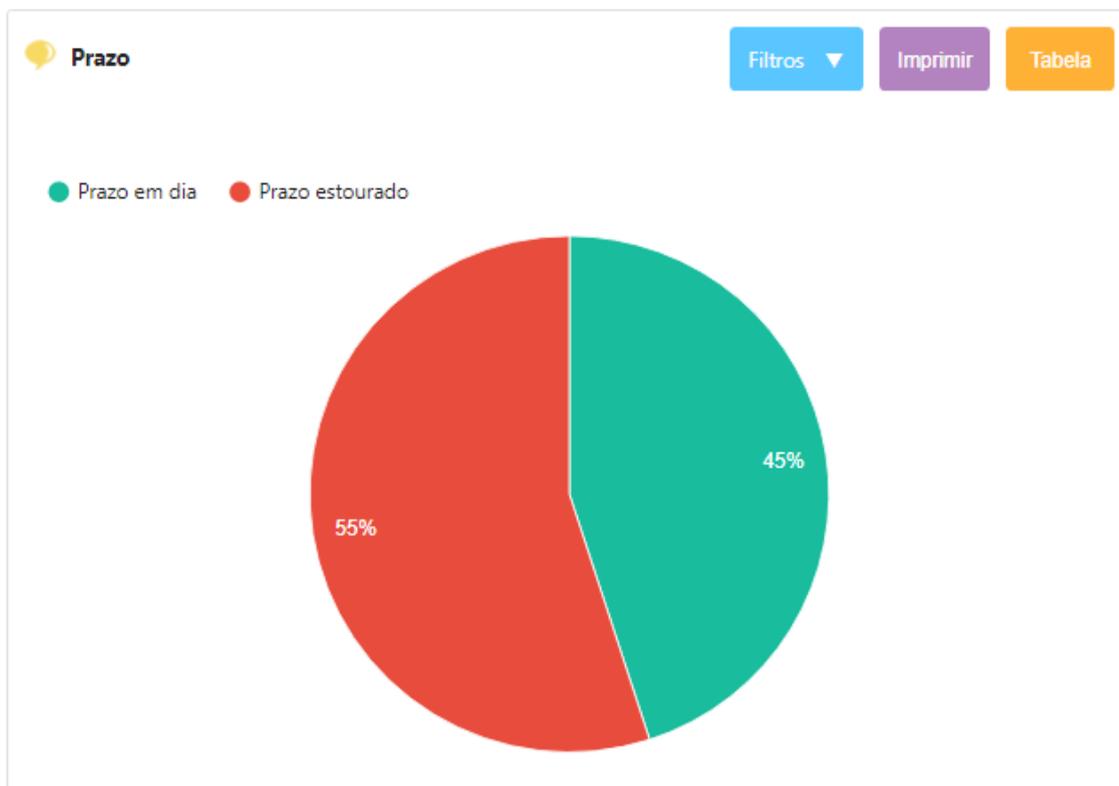
## 5.14 GRÁFICO DE FEEDBACK



## 5.15 GRÁFICO DE STATUS



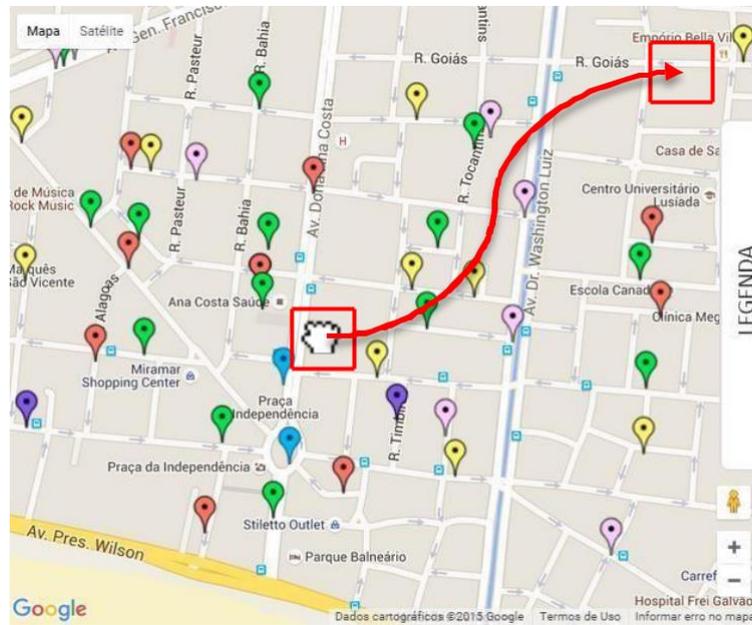
## 5.16 GRÁFICO DE PRAZO



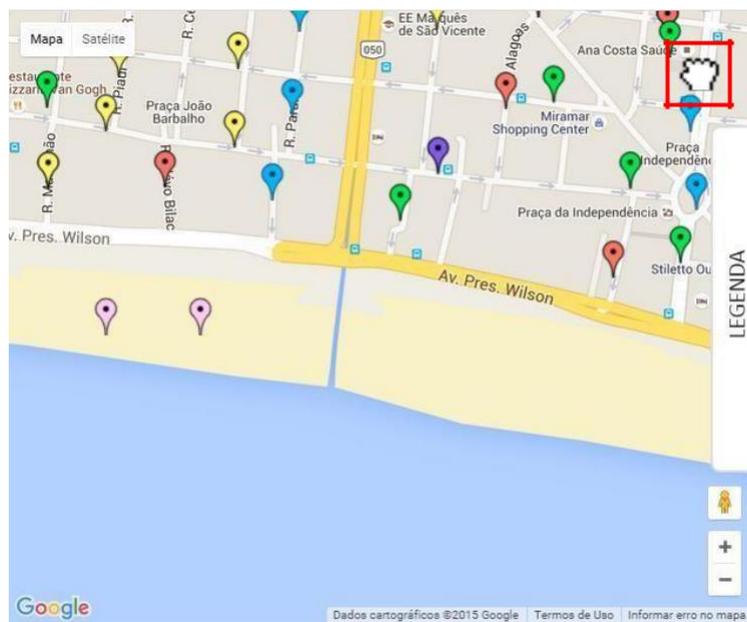




Para navegar o mapa simplesmente clique, segure e arraste o ponteiro na direção oposta à desejada.



*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*

### 6.3 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*

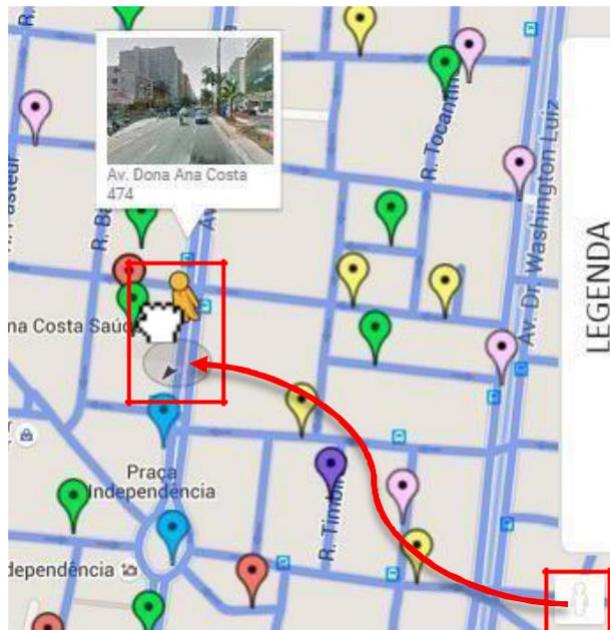
#### **6.4 GOOGLE STREET VIEW**

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.

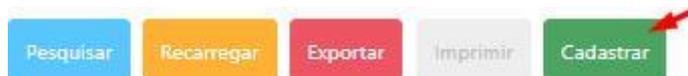
Os solicitantes são listados nesse módulo com alguns dos seus dados, separados por coluna. A partir de filtros, podemos buscar um solicitante específico.

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



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.

\* 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 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" value=""/> n° <input type="text" value=""/> comp. <input type="text" value=""/>
🏠	* Bairro:	<input type="text" value=""/>

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.

## 7.1 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, *e-mail* 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.

 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.*

### 8.1 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.

## 8.2 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 e 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.

## 8.3 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

*Para expandir o filtro clique no botão maximizar.*

Após expandir o filtro você terá acesso a essa tela:

*Selecionando o filtro*

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

## 8.4 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

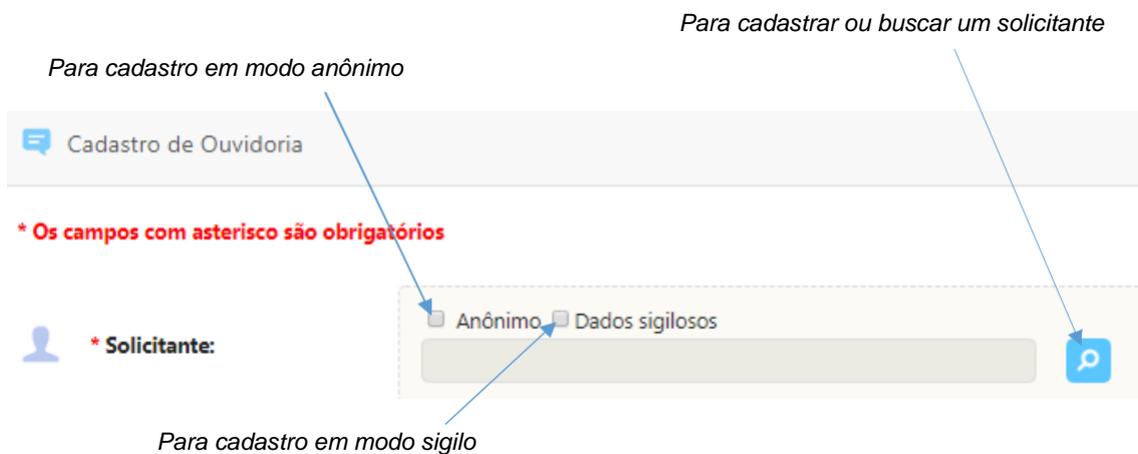
---

No módulo de ouvidorias, clique em cadastrar:



A interface mostra o menu 'Ouvidoria' com campos de busca para 'Protocolo', 'Solicitante', 'CNPJ', 'CPF', 'Secretaria' e 'Assunto'. Abaixo dos campos, há uma barra de ferramentas com os botões: 'Pesquisar', 'Recarregar', 'Exportar', 'Imprimir', 'Cadastrar', 'Relatórios' e 'Agendar'. Uma seta vermelha aponta para o botão 'Cadastrar'.

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 interface 'Cadastro de Ouvidoria' apresenta o aviso: '\* Os campos com asterisco são obrigatórios'. O campo '\* Solicitante:' contém duas opções: 'Anônimo' e 'Dados sigilosos'. Uma seta azul aponta do texto 'Para cadastro em modo anônimo' para a opção 'Anônimo'. Outra seta azul aponta do texto 'Para cadastrar ou buscar um solicitante' para o ícone de lupa. Uma terceira seta azul aponta do texto 'Para cadastro em modo sigilo' para a opção 'Dados sigilosos'.

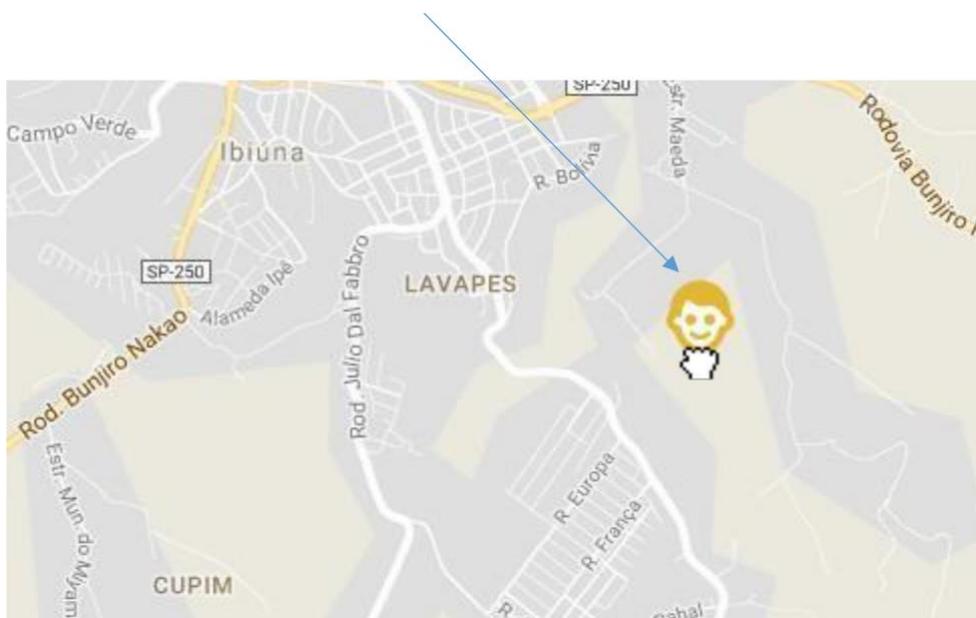
Os demais campos com \* devem ser preenchidos para que a solicitação seja concluída.

### 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*

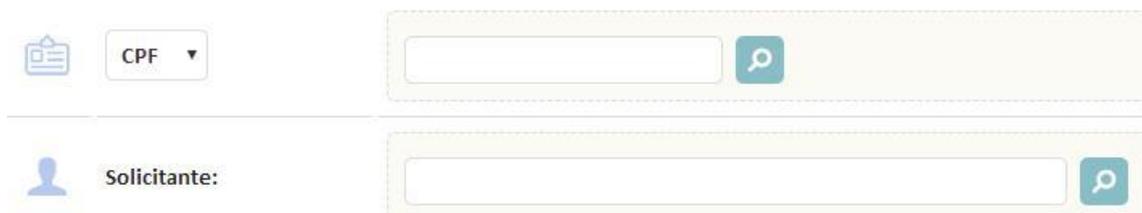
## 9.1 CADASTRANDO UM SOLICITANTE

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"/>
<input type="button" value="Gravar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

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 at the end, indicating a search function.

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

## 9.2 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.*

### 9.3 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 search 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.

### 9.4 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.

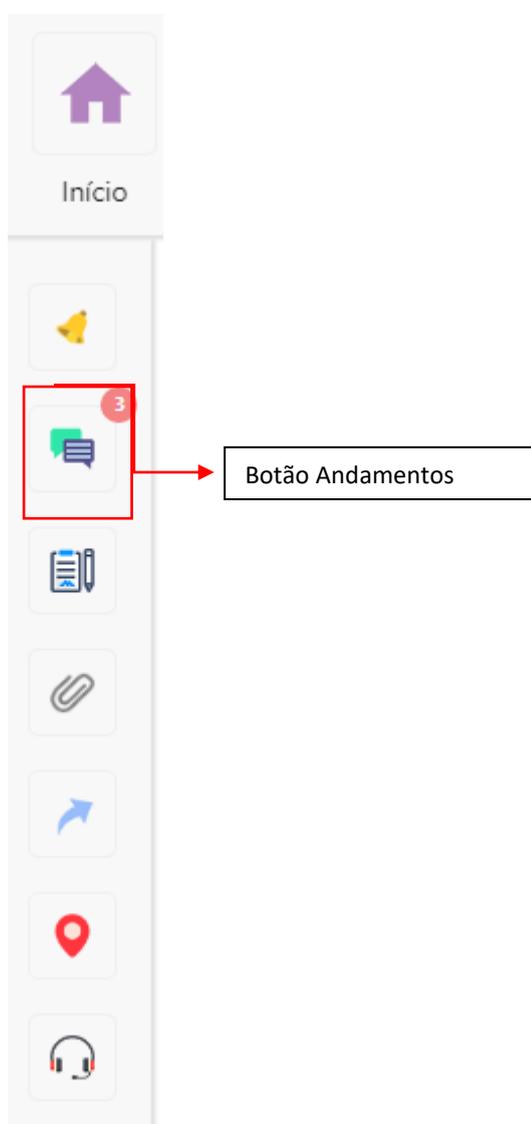


The screenshot shows a window titled 'Anexos (nenhum arquivo cadastrado)'. Below the title bar, a red message states 'Não há nenhum anexo cadastrado.' The main area contains three input fields: 'Título:' with an empty text box; 'Visível para o Solicitante:' with a dropdown menu set to 'Não'; and 'Arquivo (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

## 9.5 ANDAMENTOS

Para dar andamento a uma ouvidoria registrada no Sistema utilizaremos o campo “Andamentos” da solicitação. No módulo “Ouvidoria”, utilize o botão “Visualizar” 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, localizado do lado esquerdo.



Ouvidoria > Andamentos

Não há nenhum andamento cadastrado.

Assinar eletronicamente:

\* Status:

Visível para o Solicitante:

Filtrar manifestação padrão por Secretaria:

\* Conteúdo:

4000

Adicionar

Adicionar

Botão Adicionar

Escolha se o andamento será assinado eletronicamente.

Selecione o status que será adicionado ao número de protocolo.

Defina se o andamento ficará visível para o solicitante.

Filtre por manifestação padrão.

Preencha a resposta no campo "Conteúdo".

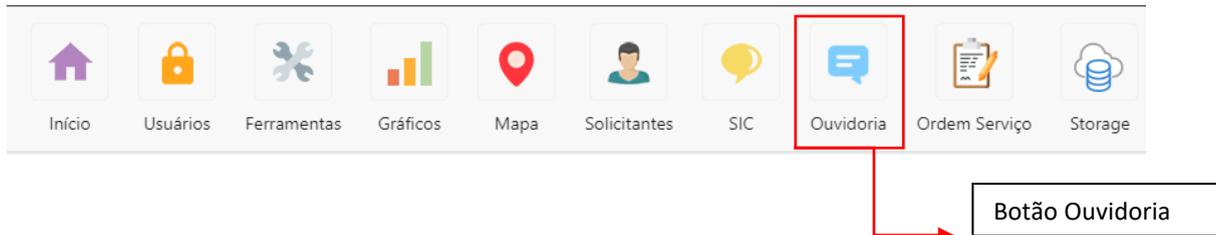
Por fim, clique em "Adicionar" para finalizar o cadastro de andamento. A solicitação será atualizada.

## 10.INTERAGINDO COM A MANIFESTAÇÃO

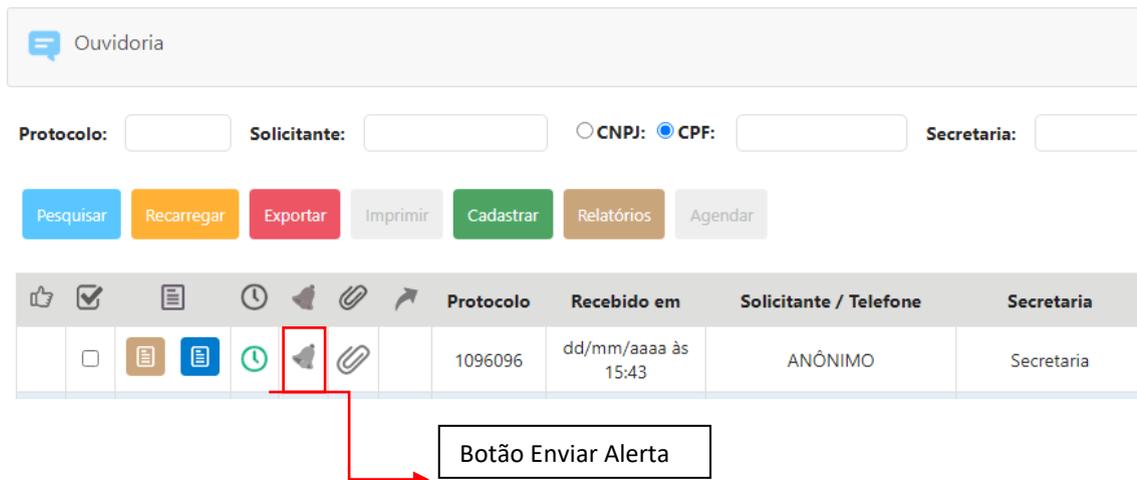
### 10.1 ENVIANDO UM ALERTA

É possível enviar um alerta para os responsáveis pela secretaria ou assunto. Quando o alerta é enviado, todos que estão cadastrados como usuários restritos e responsáveis por aquela secretaria ou assunto receberão por e-mail uma mensagem.

Para enviar um alerta, clique no módulo “Ouvidoria”.



Na listagem selecione o protocolo desejado e clique no sino para enviar um alerta.



Ouvidoria > Alerta

**Protocolo:** 1096096

**\* Mensagem:**

1000

Gravar Cancelar

Preencha o campo com a mensagem desejada e clique no botão “Gravar”. Para verificar o histórico de alertas enviados, clique no protocolo desejado através do botão “Visualizar”.

Ouvidoria

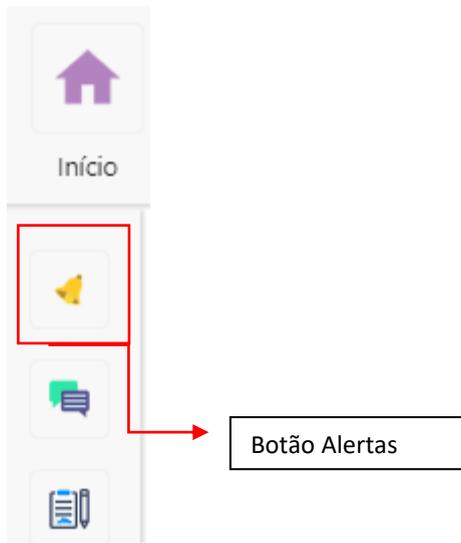
**Protocolo:**  **Solicitante:**   CNPJ:  CPF:  **Secretaria:**

Pesquisar Recarregar Exportar Imprimir Cadastrar Relatórios Agendar

				Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1096096	dd/mm/aaaa às 15:43	ANÔNIMO	Secretaria

Botão Visualizar

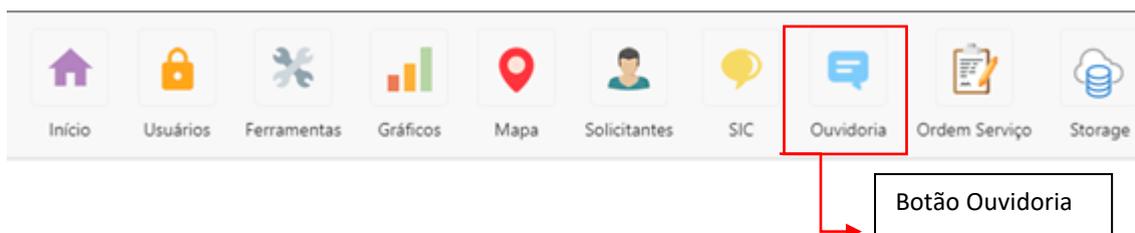
Localize a aba “Alertas” no lado esquerdo. Clique na aba para visualizar o histórico de alertas enviados.



## 10.2 ANOTAÇÃO

Você pode deixar uma anotação em uma ouvidoria, caso deseje. Todos com acesso àquela manifestação específica poderão visualizar a anotação feita.

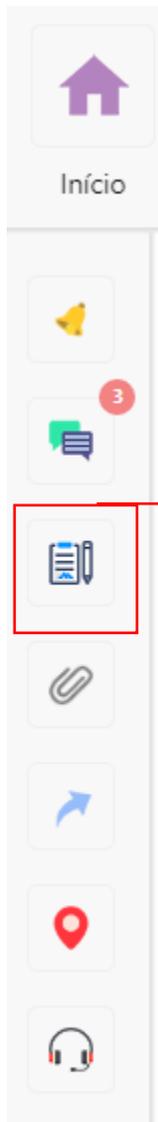
Para cadastrar uma anotação referente a algum protocolo específico, clique no módulo “Ouvidoria”.



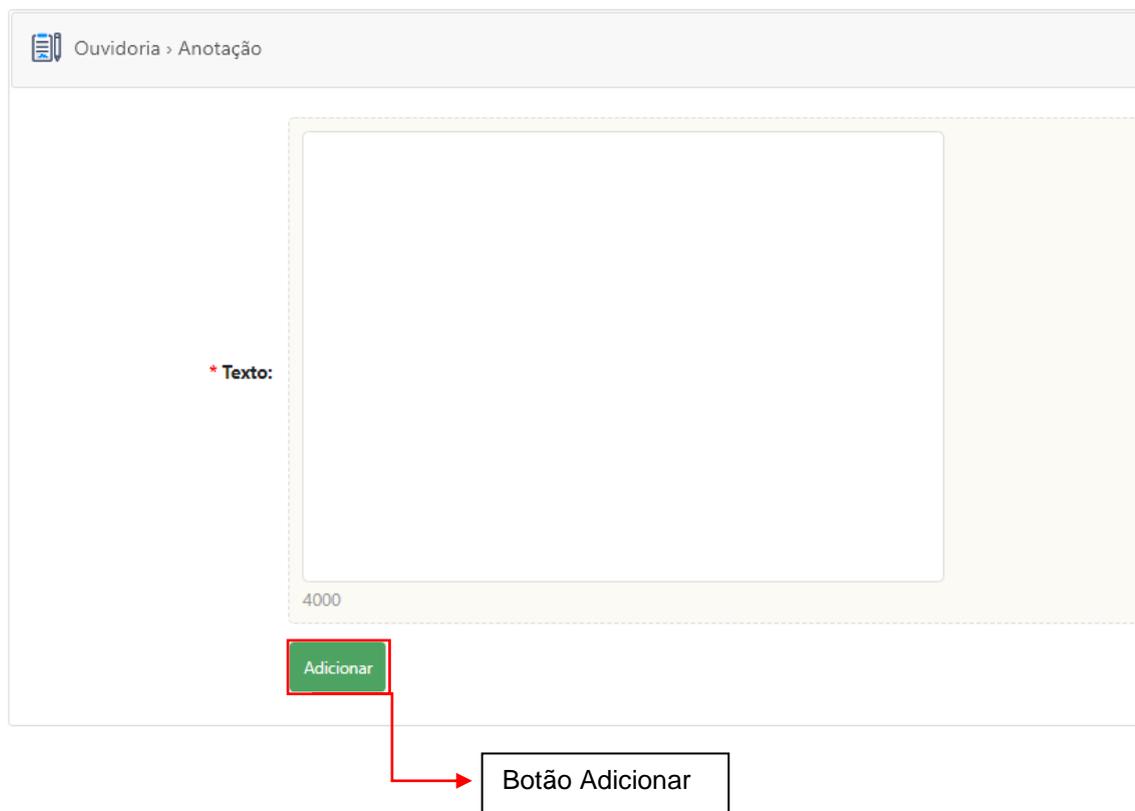
Encontre o protocolo desejado e clique em “Visualizar”.



Do lado esquerdo, clique na aba “Anotações”.



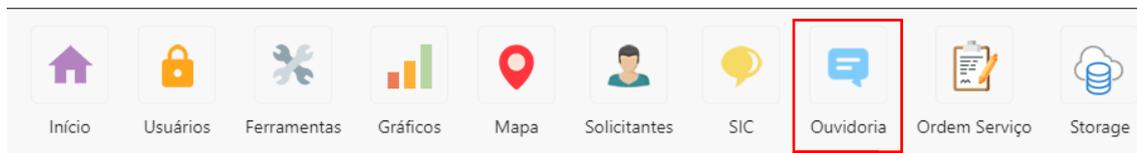
Botão Anotação



Preencha com a anotação desejada e, por fim, clique em “Adicionar”. As anotações podem ser visualizadas e editadas apenas pelos usuários do sistema que têm permissão para visualizar o protocolo.

### 10.3 ENVIANDO UM ANEXO

Para enviar um anexo, clique no módulo “Ouvidoria”.



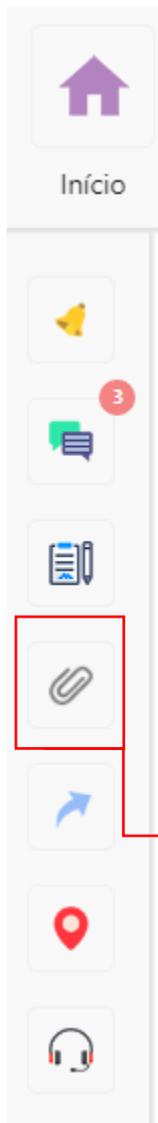
Selecione o protocolo desejado clicando no botão “Visualizar”.

Botão Ouvidoria



Botão Visualizar

Após selecionar o protocolo desejado, clique na aba de anexos.



Botão Anexos

Ouvidoria > Anexos

	Gravado em	Título
	24/03/2022 às 15:43	<a href="#">Visualizar arquivo</a>

\* Título:

Visível para o Solicitante:

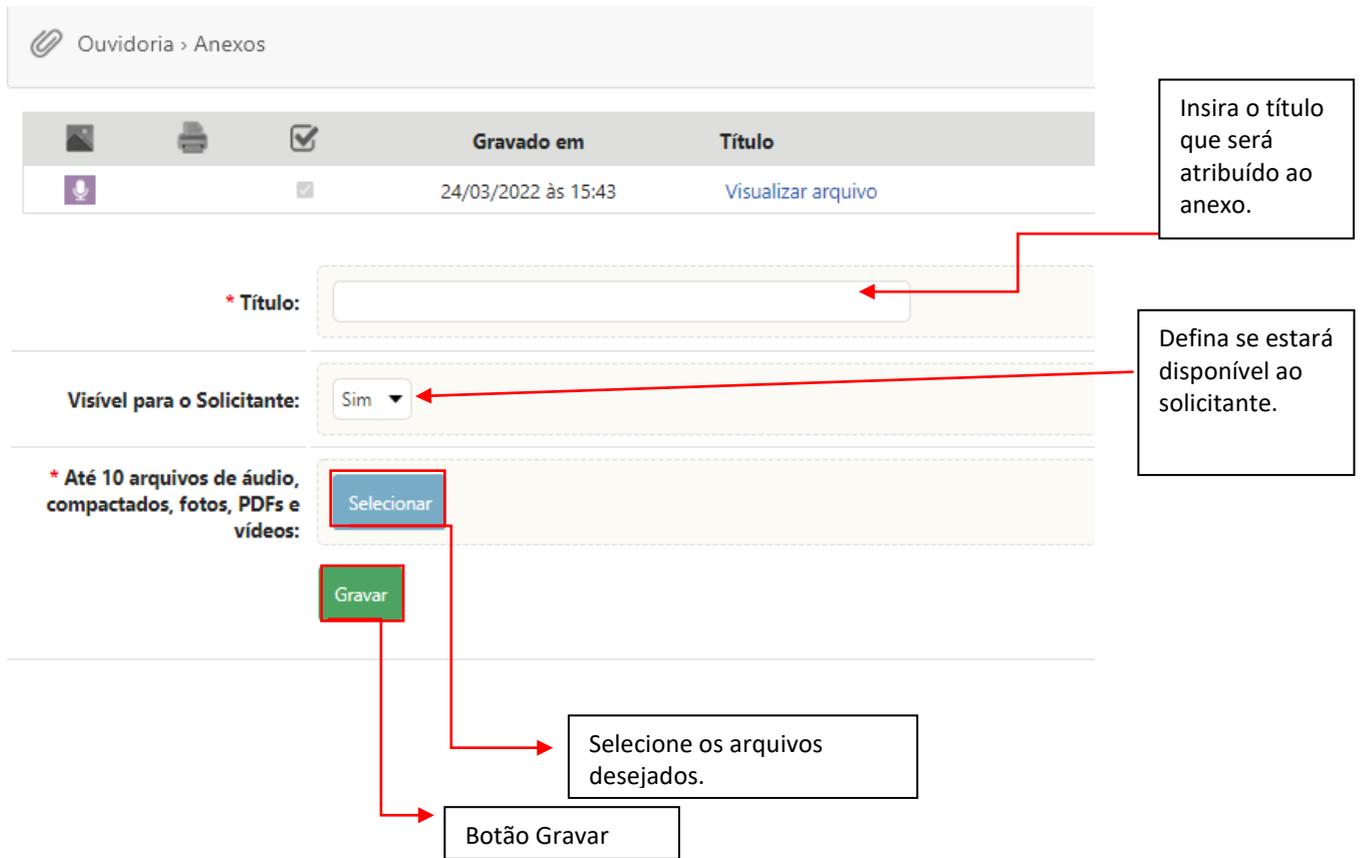
\* Até 10 arquivos de áudio, compactados, fotos, PDFs e vídeos:

Insira o título que será atribuído ao anexo.

Defina se estará disponível ao solicitante.

Selecione os arquivos desejados.

Botão Gravar

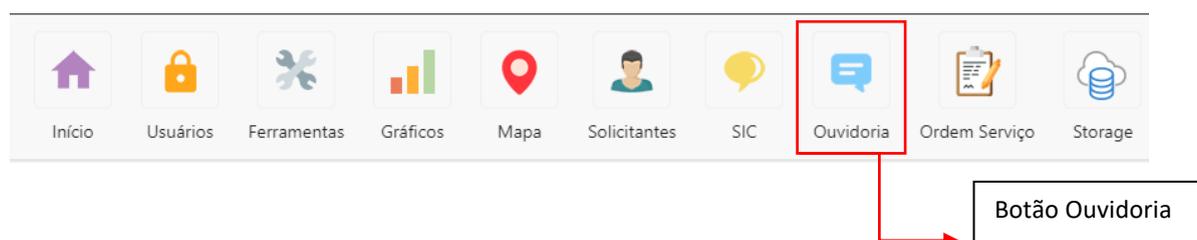


Preencha os campos necessários e, por fim, clique em “Gravar”.

## 10.4 ENCAMINHAR UMA MANIFESTAÇÃO

É possível que alguns solicitantes escolham a secretaria incorreta na hora de abrir uma manifestação. Caso isso ocorra, você poderá fazer o encaminhamento da manifestação para a secretaria responsável.

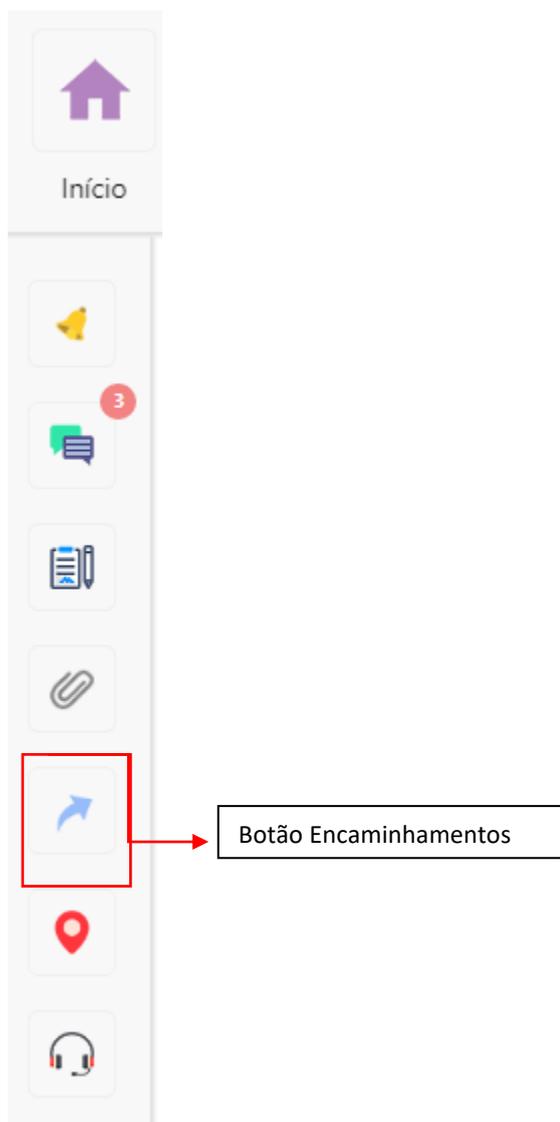
Para encaminhar a manifestação a uma nova secretaria ou assunto, basta selecionar o número do protocolo desejado através do módulo “Ouvidoria”.



Localize o protocolo que deseja encaminhar e, em seguida, clique em “Visualizar”.



Em seguida, do lado esquerdo, localize a aba “Encaminhamentos”.



Existe a possibilidade de encaminhar para outros usuários sem alterar a secretaria e o assunto do protocolo. Para isso, basta deixar o campo "Alterar a Secretaria e o Assunto?" preenchidos com "não".

Por fim, clique em "Encaminhar". A manifestação será encaminhada para a secretaria correta.

Ouvidoria > Encaminhamentos

Não há nenhum encaminhamento cadastrado.

**Alterar a Secretaria e o Assunto?**

**Secretaria:**

**\* Assunto:**

**\* Para:**  Usuário

**Filtrar manifestação padrão por Secretaria:**

**\* Motivo:**

4000

Escolha se será necessário alterar a secretaria ou o assunto.

Selecione o novo destino da manifestação.

Selecione o novo assunto da manifestação.

Selecione os usuários que irão receber a manifestação.

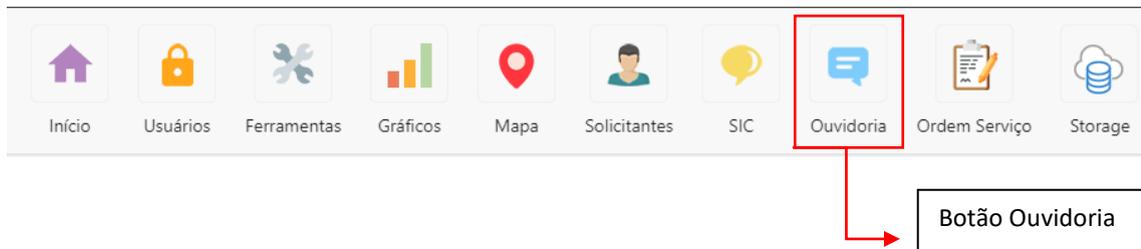
Filtre a manifestação padrão por secretaria.

Insira o motivo do encaminhamento.

Botão Encaminhar

## 10.5 ENDEREÇO

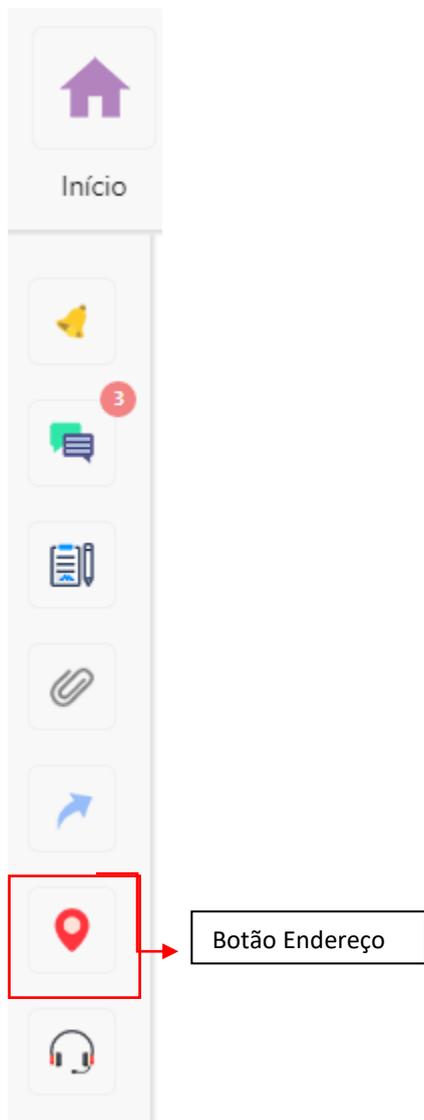
Para alterar um endereço de uma manifestação, clique no módulo “Ouvidoria”.



Escolha a manifestação desejada e clique em “Visualizar”.



Localize, do lado esquerdo, o item “Endereço”.



Em seguida, adicione o endereço, ou faça alterações. Por fim, clique em “Alterar”.



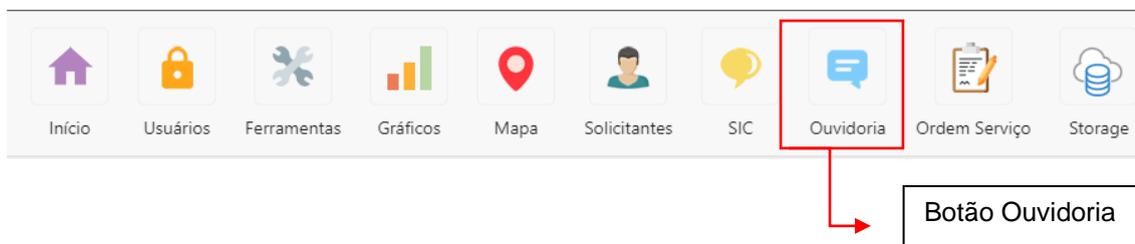
Em seguida, adicione o endereço, ou faça alterações. Por fim, clique em “Alterar”.



## 10.6 INTERAGINDO COM A MANIFESTAÇÃO

Em algumas ocasiões, será necessário entrar em contato com o solicitante da manifestação para pedir informações adicionais.

Para solicitar alguma informação adicional ao solicitante, clique no módulo “Ouvidoria” e selecione o protocolo desejado.



Ouvidoria

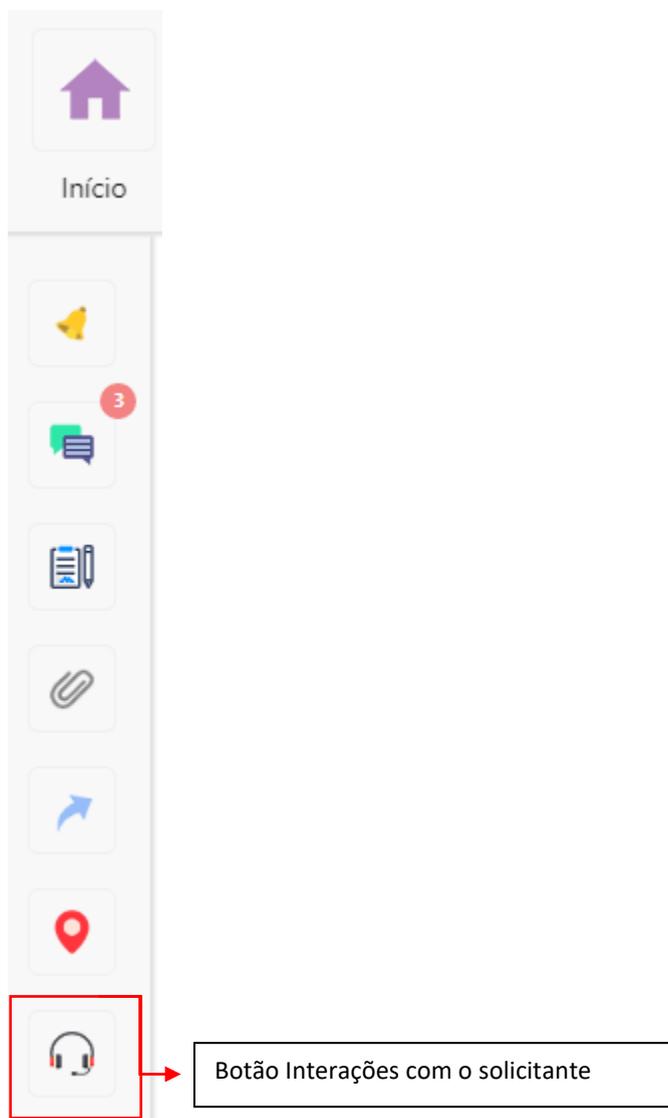
Protocolo:  Solicitante:   CNPJ:  CPF:  Secretaria:

Pesquisar Recarregar Exportar Imprimir Cadastrar Relatórios Agendar

					Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1096096	dd/mm/aaaa às 15:43	ANÔNIMO	Secretaria

Botão Visualizar

Localize o item "interações com o solicitante", na lateral esquerda:



Preencha no campo o que será enviado ao solicitante da manifestação.

Por fim, clique em adicionar. O solicitante receberá uma notificação por e-mail e ele terá a possibilidade de responder via site ou aplicativo. Após a réplica do solicitante, o usuário responsável receberá uma notificação informando sobre a resposta.



Não há nenhuma interação cadastrada.

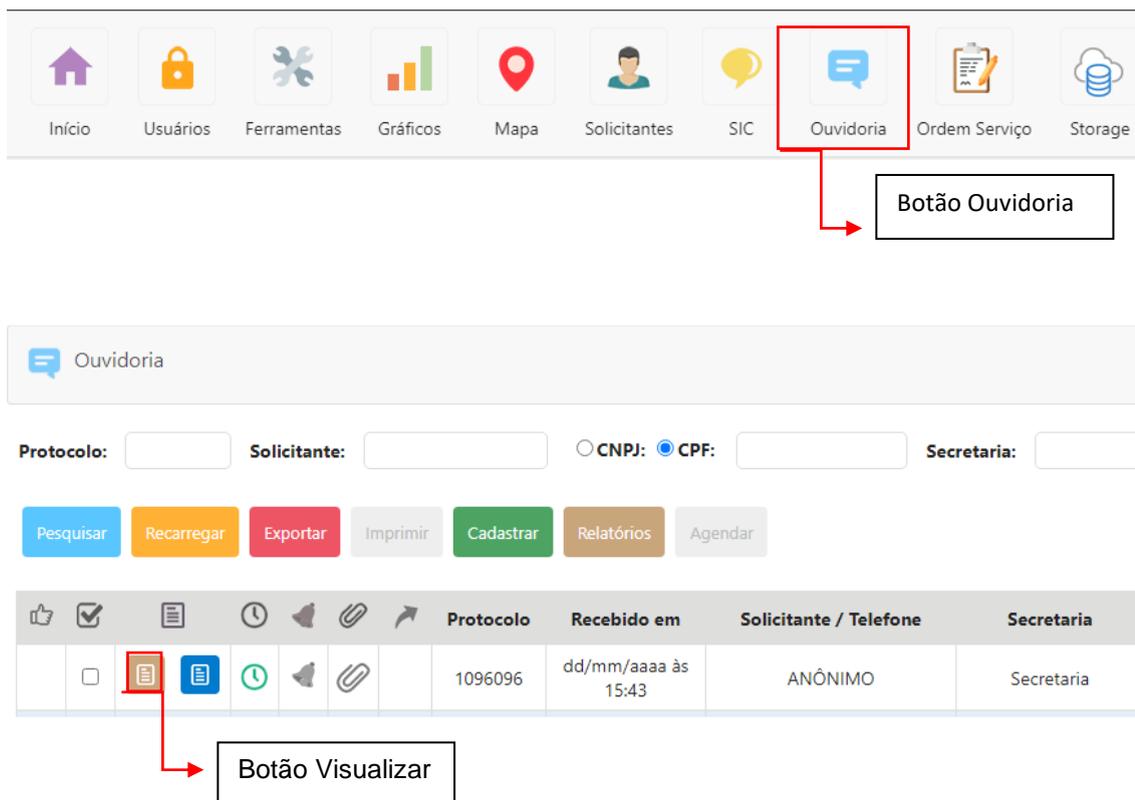
\* Interação:

4000

Enviar

## 10.7 LOG DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

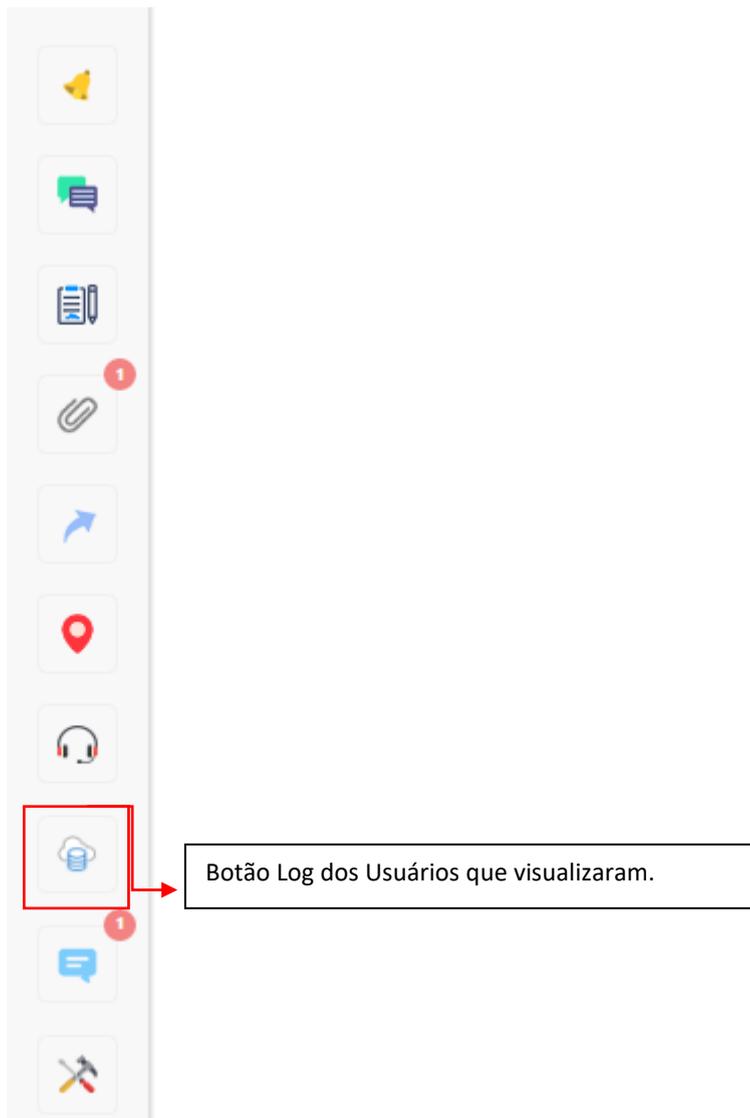
Todas as informações alteradas por Usuários do Sistema de Ouvidoria são salvas no LOG de Usuários. Para consultar o LOG de usuários que visualizaram a manifestação, clique no módulo “Ouvidoria” e selecione a manifestação desejada.



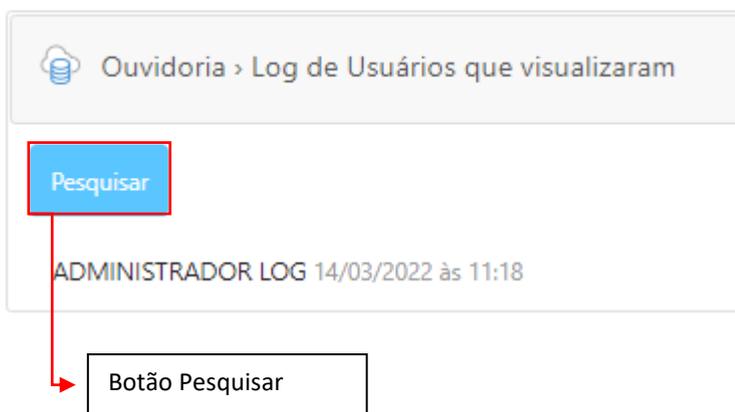
The screenshot shows the main navigation menu at the top with icons for Início, Usuários, Ferramentas, Gráficos, Mapa, Solicitantes, SIC, Ouvidoria, Ordem Serviço, and Storage. The 'Ouvidoria' icon is highlighted with a red box and labeled 'Botão Ouvidoria'. Below the menu is a search bar for 'Ouvidoria' and a filter section with fields for 'Protocolo', 'Solicitante', 'CNPJ', 'CPF', and 'Secretaria'. A row of action buttons includes 'Pesquisar', 'Recarregar', 'Exportar', 'Imprimir', 'Cadastrar', 'Relatórios', and 'Agendar'. The main content area displays a table with columns for 'Protocolo', 'Recebido em', 'Solicitante / Telefone', and 'Secretaria'. The first row of data is highlighted, and a red box around the document icon in the first column is labeled 'Botão Visualizar'.

					Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria
					1096096	dd/mm/aaaa às 15:43	ANÔNIMO	Secretaria

Do lado esquerdo, localize o item “Log dos Usuários que visualizaram”.

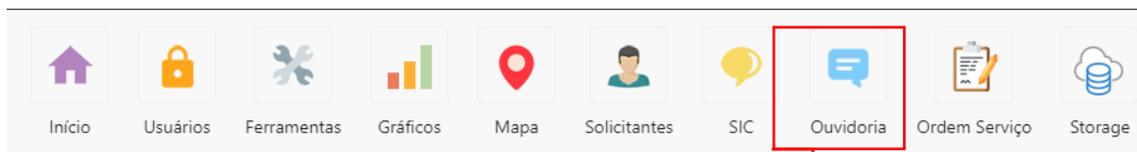


Clique em “Pesquisar” para ver os usuários que visualizaram a manifestação.



## 10.8 MANIFESTAÇÃO

Para ver e alterar as informações de uma manifestação, clique no módulo “Ouvidoria” e selecione a manifestação desejada.



Botão Ouvidoria

Ouvidoria

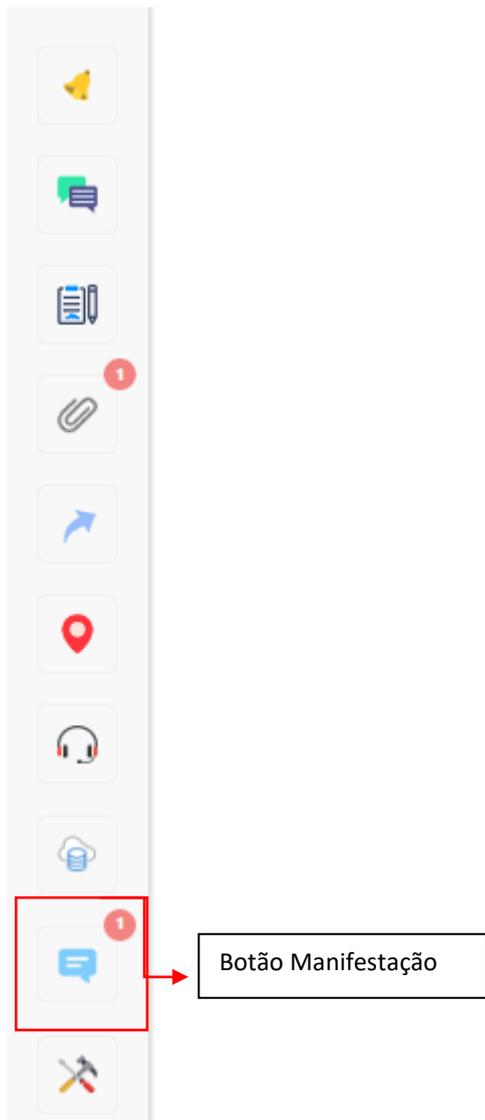
Protocolo:  Solicitante:   CNPJ:  CPF:  Secretaria:

Pesquisar Recarregar Exportar Imprimir Cadastrar Relatórios Agendar

					Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1096096	dd/mm/aaaa às 15:43	ANÔNIMO	Secretaria

Botão Visualizar

Do lado esquerdo, localize o item “Manifestação”.



É possível visualizar e alterar as informações da manifestação.

Para finalizar a operação, clique em "Alterar".

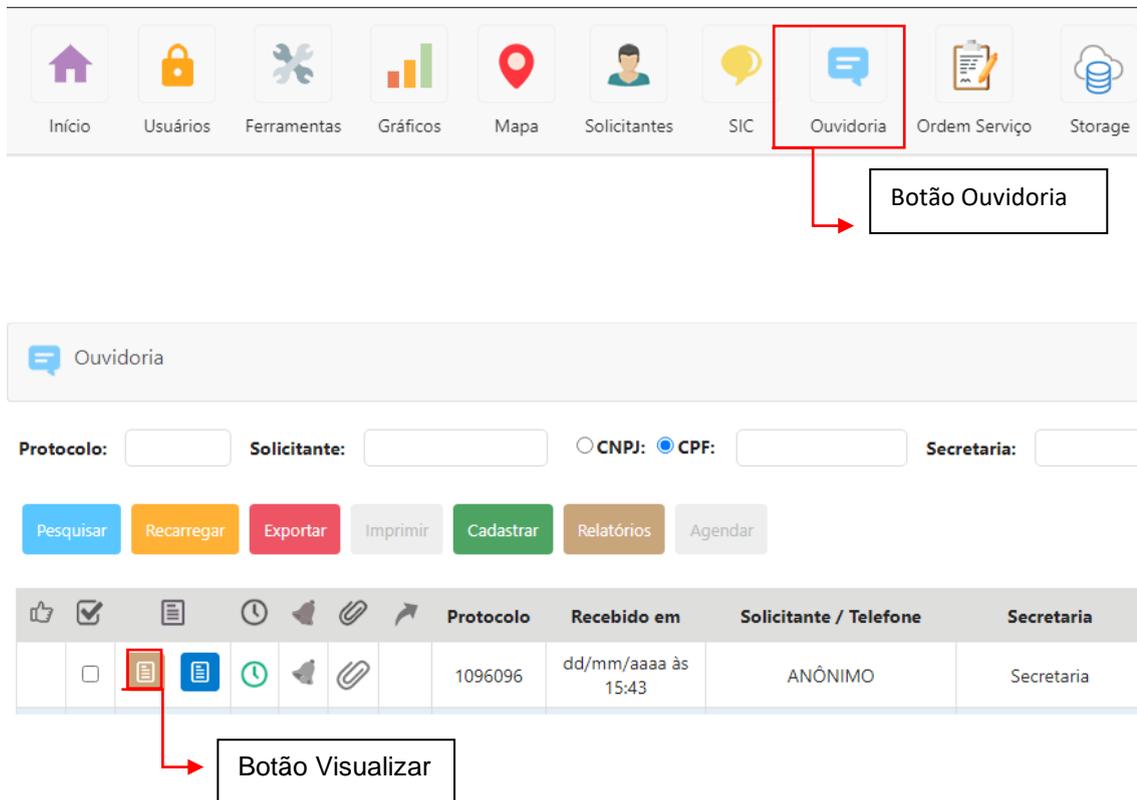
<b>Endereço da manifestação:</b>	<input type="text"/>
<b>Bairro:</b>	<input type="text" value="Bairro"/>
<b>Categoria:</b>	<input type="text" value="Elogio"/>
<b>Urgente:</b>	<input type="text" value="Não"/>
<b>É relacionada à servidor público:</b>	<input type="text" value="Não"/>
<b>Origem:</b>	<input type="text" value="Origem"/>
	<input type="button" value="Alterar"/>



Botão Alterar

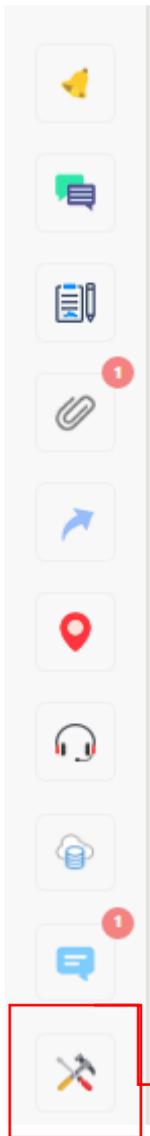
## 10.9 MATERIAIS UTILIZADOS

Para consultar os materiais utilizados na manifestação, clique no módulo “Ouvidoria” e selecione a manifestação desejada.



The screenshot displays the user interface of the Ouvidoria system. At the top, a navigation menu contains icons for various functions: Início, Usuários, Ferramentas, Gráficos, Mapa, Solicitantes, SIC, Ouvidoria, Ordem Serviço, and Storage. The 'Ouvidoria' icon is highlighted with a red box, and a red arrow points to a label 'Botão Ouvidoria'. Below the navigation menu, there is a search bar labeled 'Ouvidoria'. Underneath, there are input fields for 'Protocolo:', 'Solicitante:', and 'Secretaria:', along with radio buttons for 'CNPJ:' and 'CPF:'. A row of action buttons includes 'Pesquisar', 'Recarregar', 'Exportar', 'Imprimir', 'Cadastrar', 'Relatórios', and 'Agendar'. Below this is a table with columns for 'Protocolo', 'Recebido em', 'Solicitante / Telefone', and 'Secretaria'. The first row of data shows '1096096', 'dd/mm/aaaa às 15:43', 'ANÔNIMO', and 'Secretaria'. A red box highlights the 'Visualizar' icon in the first column of the table, with a red arrow pointing to a label 'Botão Visualizar'.

Do lado esquerdo, localize o item “Materiais Utilizados”.



Botão Materiais Utilizados

 Ouvidoria > Materiais utilizados

Quantidade	Material
400	Medicamento 1 - (unidade)
999	Medicamento 2 600mg - (unidade)
999	Medicamento 3 - (unidade)

Material (produto/código):  /  

## 10.10 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.*

## 10.11 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.

## 10.12 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.



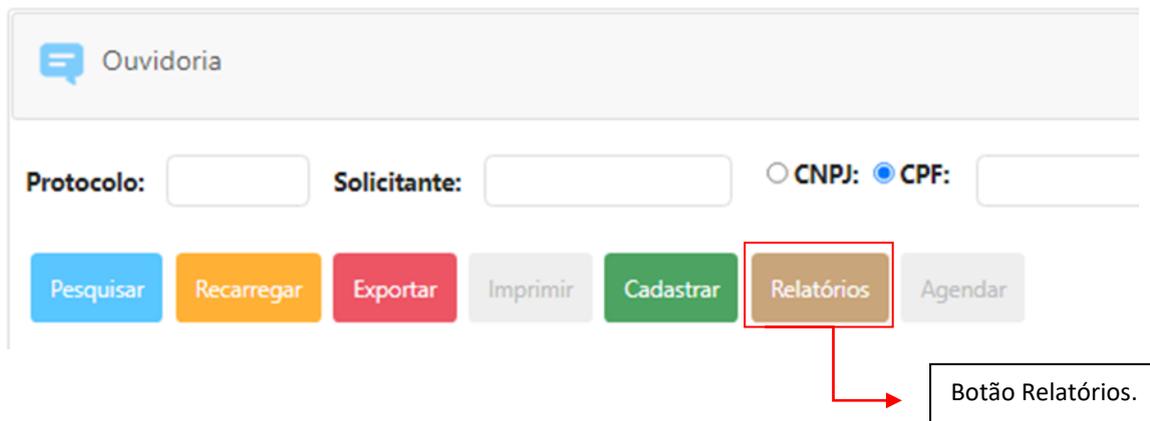
Exemplo de exportação de apenas duas ouvidorias

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

## 11.RELATÓRIOS

---

Para acessar os relatórios, no módulo “Ouvidoria”, clique no botão “Relatórios”



Os seguintes relatórios estarão disponíveis:

› Acesso › Andamento › Eficiência › Encaminhada › Fechamento › Feedbacks › Liberada › Material › Opção › Período › Primeira resposta › Similaridade › Tempo de resposta › Visão Geral

### 11.1 ANDAMENTO

O objetivo desse relatório é listar todas as manifestações que já tiverem alguma interação, ou seja, todas que estão com o status diferente de aberto.

A imagem mostra a interface de usuário para o relatório de "Andamento". No topo, há um cabeçalho com o ícone de uma caixa de mensagens e o texto "Ouvidoria > Relatórios > Andamento". Abaixo, há um texto explicativo: "• O objetivo desse relatório é listar todas as manifestações que já tiverem alguma interação, ou seja, todas que estão com o status diferente de aberto." e "• As funções de exportação e visualização também estão presentes." Abaixo disso, há campos de busca: "Data do andamento de:", "Data do andamento até:", "Secretaria:" (menu suspenso), "Assunto:" (menu suspenso), "Status:" (menu suspenso) e um botão "Pesquisar" (azul).

*Preenchendo os campos, serão listados todos os protocolos abertos no dia específico.*

### 11.2 ENCAMINHADA

O objetivo desse relatório é listar todas as manifestações que já tiverem algum encaminhamento.

- O objetivo desse relatório é listar todas as manifestações que já tiverem algum encaminhamento.
- As funções de exportação e visualização também estão presentes.

Por Usuário que encaminhou / recebeu  Próprias e terceiros  Último encaminhamento

Usuário:



Opção:

Encaminhou



Pesquisar

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

### 11.3 EFICIÊNCIA

O objetivo desse relatório é exibir o que foi finalizado (manifestações canceladas e concluídas) e o que não foi finalizado (manifestações abertas, em andamento, agendadas e pendentes).

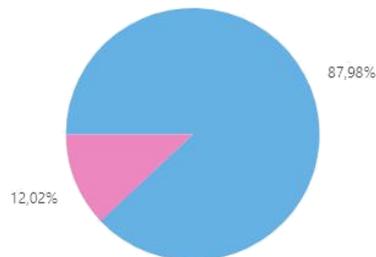
- O objetivo desse relatório é exibir o que foi finalizado (manifestações canceladas e concluídas) e o que não foi finalizado (manifestações abertas, em andamento, agendadas e pendentes).
- Nesse relatório há também a possibilidade da visualização dos totalizadores das manifestações por porcentagem tanto das categorias como dos status.
- Há também uma visualização dos 10 (dez) bairros e secretarias mais e menos solicitados.
- A tabela inferior representa um resumo relacionado aos prazos e ao que foi finalizado e não finalizado por cada uma das secretarias.

Ano:

Pesquisar

*Selecione o ano desejado e clique em pesquisar.*

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.

#### 11.4 FECHAMENTO

O objetivo desse relatório é visualizar todas as manifestações por mês, bimestre, trimestre, semestre, anual ou pelos meses e ano desejado.

Ouvidoria > Relatórios > Fechamento

- O objetivo desse relatório é visualizar todas as manifestações por mês, bimestre, trimestre, semestre, anual ou pelos meses e ano desejado.
- Esse relatório é uma auditoria do balanço completo da Ouvidoria.

Ano:

Mês:  Janeiro  Fevereiro  Março  Abril  Maio  Junho  Julho  Agosto  Setembro  Outubro  Novembro  Dezembro

Secretaria:

Selecione o ano, mês e secretaria e clique em "Pesquisar". O relatório estará disponível.

#### 11.5 PERÍODO

O objetivo desse relatório é poder conferir por determinados períodos a quantidade de manifestações.

Ouvidoria > Relatórios > Período

- O objetivo desse relatório é poder conferir por determinados períodos a quantidade de manifestações.
- A ideia principal é focar nas manifestações que ainda não foram nem canceladas e nem concluídas, para justamente visualizar se o prazo foi estourado ou não.

Secretaria:  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.

## 11.6 FEEDBACKS

O objetivo desse relatório é poder exibir a nota que a Ouvidoria está tendo, podendo, ainda, filtrar por ano, mês e secretaria.

Ouvidoria > Relatórios > Feedbacks

- O objetivo desse relatório é poder exibir a nota que a Ouvidoria está tendo, podendo, ainda, filtrar por ano, mês e secretaria.

Ano:  Mês:  Secretaria:

Selecione o ano, mês e secretaria e clique em "Pesquisar". O relatório estará disponível.

## 11.7 LIBERADA

O objetivo desse relatório é visualizar as manifestações que ainda não foram liberadas pelo Ouvidor.

Ouvidoria > Relatórios > Liberada

- O objetivo desse relatório é visualizar as manifestações que ainda não foram liberadas pelo Ouvidor.
- As funções de exportação e visualização também estão presentes.

Clique em "Pesquisar". Na listagem, serão mostradas as manifestações que ainda não foram liberadas pelo Ouvidor.

## 11.8 MATERIAL

O objetivo desse relatório é poder ver de forma gráfica os 10 (dez) materiais mais utilizados.

Ouvidoria > Relatórios > Material

- O objetivo desse relatório é poder ver de forma gráfica os 10 (dez) materiais utilizados.
- Também é possível visualizar uma listagem com o material que cada Usuário utilizou em cada manifestação.

Pesquisar

*Clique em “Pesquisar”. O relatório estará disponível, bem como a listagem com o material utilizado em cada manifestação.*

## 11.9 OPÇÃO

O objetivo desse relatório é visualizar o percentual de cada mês, tanto por porcentagem, quanto por totais, através das opções disponíveis, sendo elas: assunto, bairro, categoria, secretaria ou status.

Ouvidoria > Relatórios > Opção

- O objetivo desse relatório é visualizar o percentual de cada mês, tanto por porcentagem, quanto por totais, através das opções disponíveis, sendo elas: assunto, bairro, categoria, secretaria ou status.
- As funções de exportação e visualização também estão presentes.

Ano: 2022 Opções: Assunto Pesquisar

*Selecione o ano e a opção e clique em “Pesquisar”. O relatório estará disponível.*

## 11.10 PRIMEIRA RESPOSTA

O objetivo desse relatório é poder exibir o total e a porcentagem da primeira resposta de cada manifestação.

Ouvidoria > Relatórios > Primeira resposta

- O objetivo desse relatório é poder exibir o total e a porcentagem da primeira resposta de cada manifestação, sendo da seguinte maneira:
- a) Não respondida: status aberto
- b) Respondida: status agendado, em andamento ou pendente
- c) Finalizada: status cancelada ou concluída

Ano:

Selecione o ano e clique em “Pesquisar”. O relatório estará disponível.

### 11.11 SIMILARIDADE

O objetivo desse relatório é visualizar todas as manifestações que tem o bairro, assunto, secretarias e status iguais.

Ouvidoria > Relatórios > Similaridade

- O objetivo desse relatório é visualizar todas as manifestações que tem o bairro, assunto, secretarias e status iguais.

Data de:  Data até:  Secretaria:  Assunto:  Bairro:

Selecione as datas, secretaria, assunto, bairro e clique em “Pesquisar”. O relatório estará disponível.

### 11.12 TEMPO DE RESPOSTA

O objetivo desse relatório é visualizar o qual foi o tempo para que a Ouvidoria pudesse cancelar ou concluir uma manifestação.

Ouvidoria > Relatórios > Tempo de resposta

- O objetivo desse relatório é visualizar o qual foi o tempo para que a Ouvidoria pudesse cancelar ou concluir uma manifestação.
- As funções de exportação e visualização também estão presentes.

Agrupados por dia  Por listagem

Data abertura de:  Data abertura até:  Secretaria:  Assunto:

*Selecione as datas, secretaria, assunto e clique em “Pesquisar”. O relatório estará disponível.*

### 11.13 VISÃO GERAL

O objetivo desse relatório é exibir um resumo da quantidade de manifestações, por padrão, dos últimos 07 (sete) dias. Lembrando que apenas as Secretarias e Assuntos ativas entrarão neste relatório.

Ouvidoria > Relatórios > Visão Geral

- O objetivo desse relatório é exibir um resumo da quantidade de manifestações, por padrão, dos últimos 07 (sete) dias. Lembrando que apenas as Secretarias e Assuntos ativas entrarão neste relatório.
- Há também os percentuais por status, os 05 (cinco) bairros e secretarias mais solicitadas, além das manifestações que tiveram feedback do Solicitante.
- É possível também selecionar um período de data desejado para filtrar os valores.

*Clique em “Pesquisar”. O relatório estará disponível.*

## 11.14 ACESSO

O objetivo desse relatório é exibir o último acesso de cada Usuário do Sistema.

 Usuários > Relatórios > Acesso

- O objetivo desse relatório é exibir o último acesso de cada Usuário do Sistema.
- Os registros que estiverem sem data e hora é porque o Usuário nunca acessou o Sistema.
- Outro detalhe é a diferenciação das cores; ou seja, os Usuários em azul são os que estão ativos no Sistema, assim como os em vermelho, são os que estão inativos.

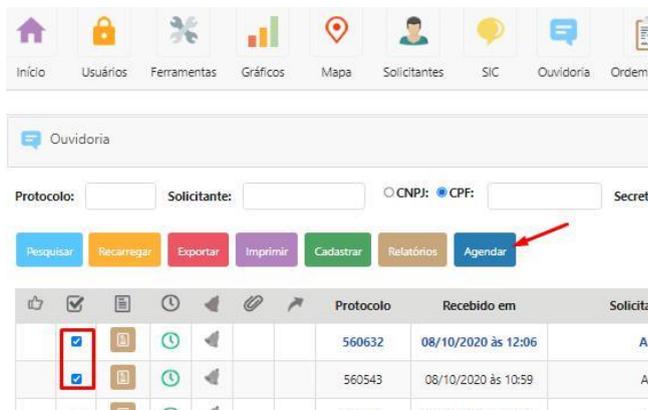
Pesquisar

*Clique em "Pesquisar". O relatório estará disponível*

## 12. 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 lhes foram 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 exhibe 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

Início Usuários Ferramentas Gráficos Mapa Solicitantes SIC Ouvidoria Ordem Serviço Storage

> 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:

Pesquisar Recarregar Exportar Imprimir Relatórios

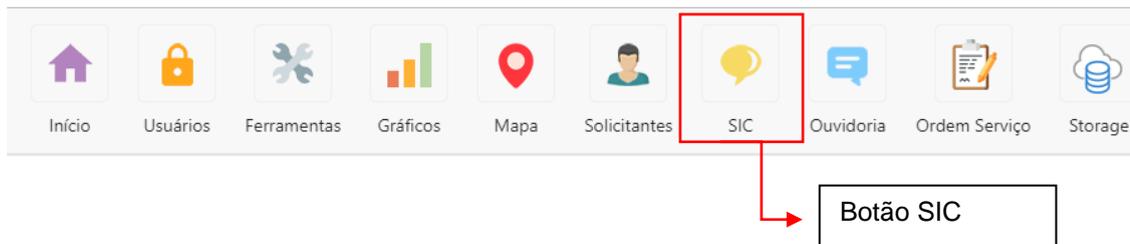
	Agendado por	Protocolos - Agendamentos	Usuários
<input type="checkbox"/>	WEBNETS WEBNETS	546088 - 08/10/2020 às 11:11	DEP ESCOLAS

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.

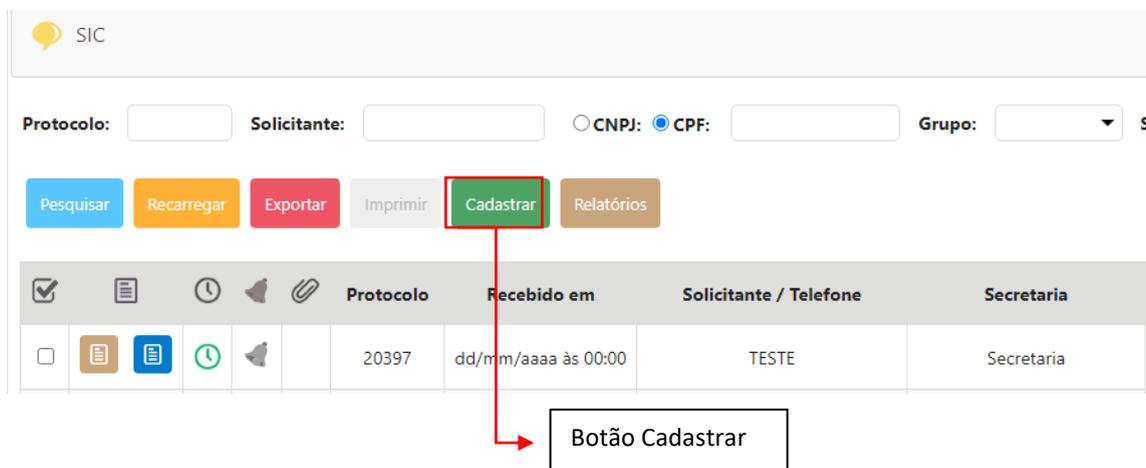
## 13.SIC

### 13.1 CADASTRANDO UM SIC

Você pode cadastrar uma solicitação de informação de um cidadão através do sistema. Para cadastrar um pedido de informação, clique no módulo “SIC”.



Em seguida, clique no botão “Cadastrar”.



Preencha todos os campos obrigatórios.  
Preencha o campo “Informação” com a informação desejada ou se ela for uma solicitação que ocorre com muita frequência, selecione a informação padrão.

The image shows a screenshot of the 'eOuve - WebNets' application interface, specifically the 'SIC > Cadastrar' (SIC > Register) form. The form includes several fields and buttons, with red arrows pointing to them from external text boxes. The form fields are: 'Solicitante' (Applicant) with a search icon and checkboxes for 'Anônimo' (Anonymous) and 'Dados sigilosos' (Confidential data); 'Secretaria' (Secretariat) as a dropdown menu; 'Filtre a informação padrão por Secretaria:' (Filter standard information by Secretariat); 'Selecione a informação padrão:' (Select standard information); and a large text area for 'Informação:' (Information) with a character count of 3500. At the bottom, there are buttons for 'Selecionar' (Select) and 'Gravar' (Save), and a note about attaching files: 'Até 10 arquivos de áudio, compactados, fotos, PDFs e vídeos:' (Up to 10 audio files, compressed, photos, PDFs and videos:). The callouts are: 'Cadastre ou procure por solicitante já cadastrado no campo "Solicitantes".' (Register or search for applicant already registered in the field "Solicitantes".); 'Escolha a secretaria que receberá o pedido de informação.' (Choose the secretariat that will receive the information request.); 'Selecione a informação padrão.' (Select the standard information.); 'Selecione a informação padrão.' (Select the standard information.); 'Preencha com a informação desejada.' (Fill with the desired information.); 'Se necessário, anexe arquivos.' (If necessary, attach files.); and 'Botão Gravar' (Save button).

Cadastre ou procure por solicitante já cadastrado no campo "Solicitantes".

Escolha a secretaria que receberá o pedido de informação.

Selecione a informação padrão.

Selecione a informação padrão.

Preencha com a informação desejada.

Se necessário, anexe arquivos.

Botão Gravar

Por fim, clique em "Gravar".  
Aparecerá um número de protocolo. Anote e informe ao solicitante. Você também poderá cadastrar um novo SIC, visualizar ou imprimir.

## Sucesso ✓

Dados gravados com sucesso e o protocolo é **11069**.

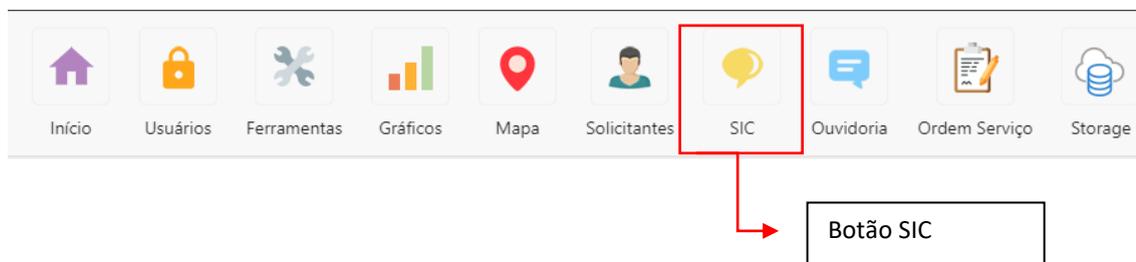
> Cadastrar > Cadastrar com mesmo Solicitante

> Visualizar > Imprimir > Imprimir resumido

A solicitação já estará disponível na listagem.

## 13.2 RESPONDENDO UM SIC

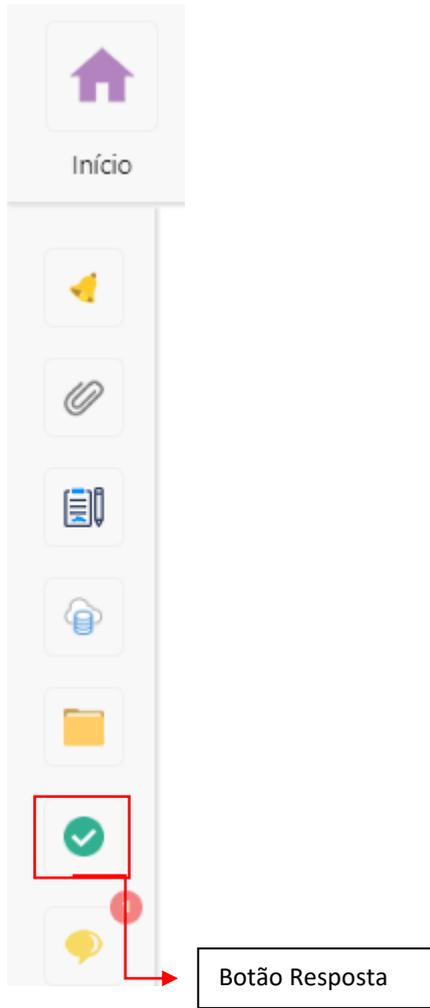
Você poderá responder uma solicitação do SIC facilmente através do sistema eOuve. Para responder um pedido de informação clique no módulo "SIC".

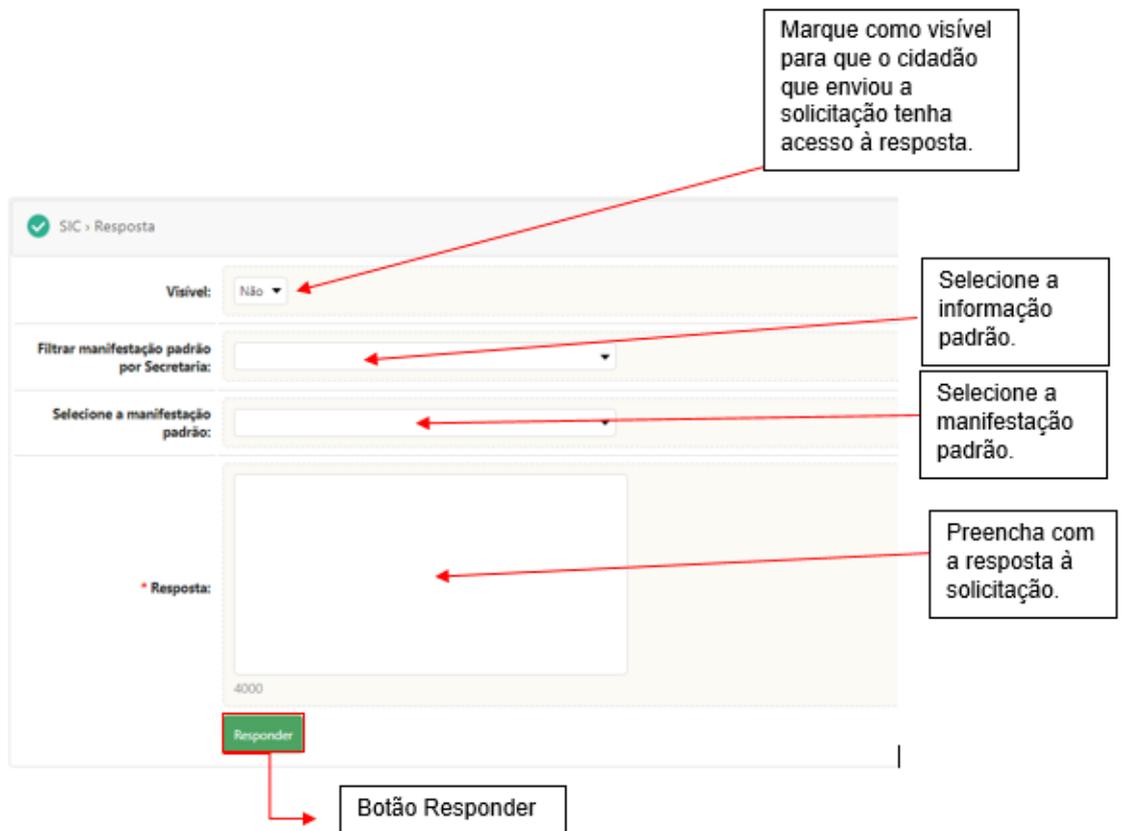


Selecione o protocolo desejado para responder. Você poderá encontra-lo mais fácil através dos filtros. Após encontrar o protocolo desejado, clique em "Visualizar".



Do lado esquerdo, localize a aba "Resposta" e clique nela para expandir.





Por fim, clique em Responder. Se for uma pergunta frequente, a resposta já estará disponível no aplicativo ou site.

## 14. ASSINATURA ELETRÔNICA DO SISTEMA eOuve

---

### 14.1 PARA QUE SERVE?

A assinatura eletrônica permite que você assine um documento em meio digital a partir do eOuve sistema. O documento com a assinatura digital tem a mesma validade de um documento com assinatura física e é regulamentado pelo Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020.

Em resumo, ela tem como função garantir a autenticidade do documento. Por exemplo, quando um usuário logado na ferramenta cadastra um andamento e o assina eletronicamente, aquele andamento foi assinado e foi criada uma chave única criptografada, garantindo que aquele usuário foi o responsável por cadastrar aquele andamento.

A assinatura digital garante a autenticidade e integridade dos documentos, assim, é a melhor forma de cumprir normas de compliance e adequar os processos ao meio digital com confiança.

### 14.2 QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO:

Para utilizar o serviço de assinatura do eOuve, você precisa estar cadastrado no eOuve sistema, e ter permissão para responder as manifestações.

### 14.3 CONHEÇA AS ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:

#### Etapa 1 >

Acesso ao eouve Sistema, [eouve.com.br/sistema](http://eouve.com.br/sistema);  
Faça o login na ferramenta, caso não tenha login entre em contato com a Ouvidoria.

The logo for 'webnets' features the word 'web' in a light green color and 'nets' in a dark grey color, both in a lowercase, sans-serif font.

Por favor, preencha os campos abaixo para acessar:

E-mail:

Senha:

Entrar

> [Esqueci a senha](#)

*Digite as credenciais de acesso.*

## Etapa 2 >

Escolha o protocolo do pedido de informação ou manifestação desejada;  
Ao cadastrar a resposta/andamento marque a opção "Assinar eletronicamente" como sim;



The image shows a form with three rows. The first row has the label "Assinar eletronicamente:" followed by a dropdown menu with "Sim" selected. The second row has the label "\* Status:" followed by an empty dropdown menu. The third row has the label "Visível para o Solicitante:" followed by a dropdown menu with "Não" selected. A red box highlights the "Assinar eletronicamente:" field.

*Marcando a opção Sim, no campo da assinatura.*

Continue preenchendo as devidas informações e por fim clique em Adicionar.



The image shows a form with a label "\* Conteúdo:" followed by a text area containing placeholder text: "Lorem Ipsum is simply dummy text of t typesetting industry. Lorem Ipsum has industry's standard dummy text ever si when an unknown printer took a galley scrambled it to make a type specimen b survived not only five centuries, but als electronic typesetting, remaining essent It was popularised in the 1960s with th Letraset sheets containing Lorem Ipsum more recently with desktop publishing." Below the text area is a small number "3426". At the bottom of the form is a green button labeled "Adicionar". A red box highlights the "Adicionar" button.

*Gravando as informações de resposta.*

## Etapa 3 >

Ao gravar as informações assinando eletronicamente, será gerado um QR Code. Através desse QR Code será possível verificar a autenticidade da assinatura. Utilize a câmera de seu celular para ser direcionado a página do QR Code.



**WebNets**  
(Administrador)



Aberto



Em andamento



Documento assinado digitalmente pela plataforma eOuve, de acordo com o [Decreto nº 10.543/2020](#)

20/0

test

Des

*Andamento assinado eletronicamente.*

★ Validar documento emitido pelo eOuve

Hash da assinatura: 31313534.37323438.31303931343539

Processar

*Ao gerar a assinatura, é criada uma chave única para a assinatura.*

Clicando em “Processar” o sistema valida a chave única criptografada que foi gerada para a sua assinatura, e mostra as informações da assinatura.

★ Validar documento emitido pelo eOuve

Hash da assinatura: 31313534.37323438.31303931343539

Processar

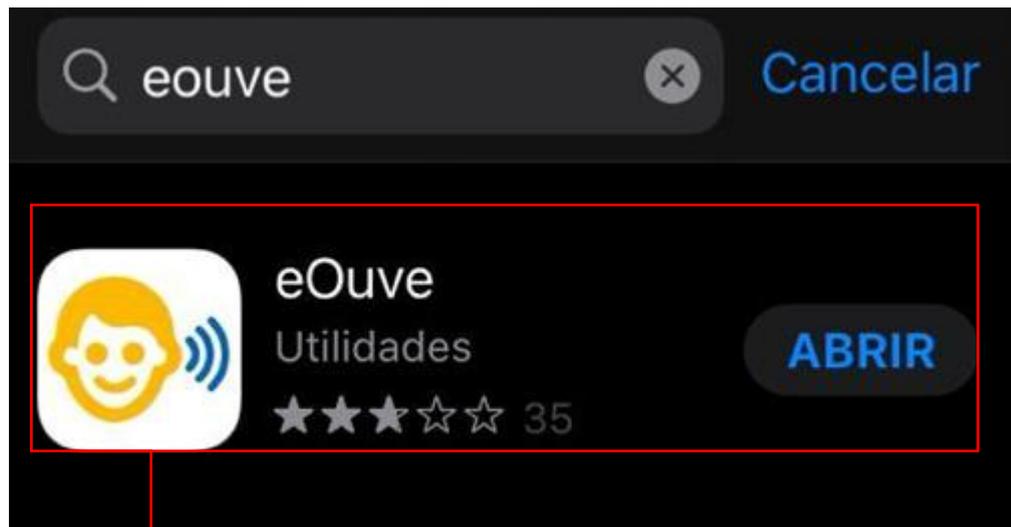
**A assinatura foi gerada em nossa plataforma.**  
Documento assinado pelo colaborador **WebNets**, da Prefeitura Municipal **WebNets**, em **20/03/2022** às **23:42**.  
O hash da assinatura é **31313534.37323438.31303931343539**.

*Informações após validação da assinatura.*

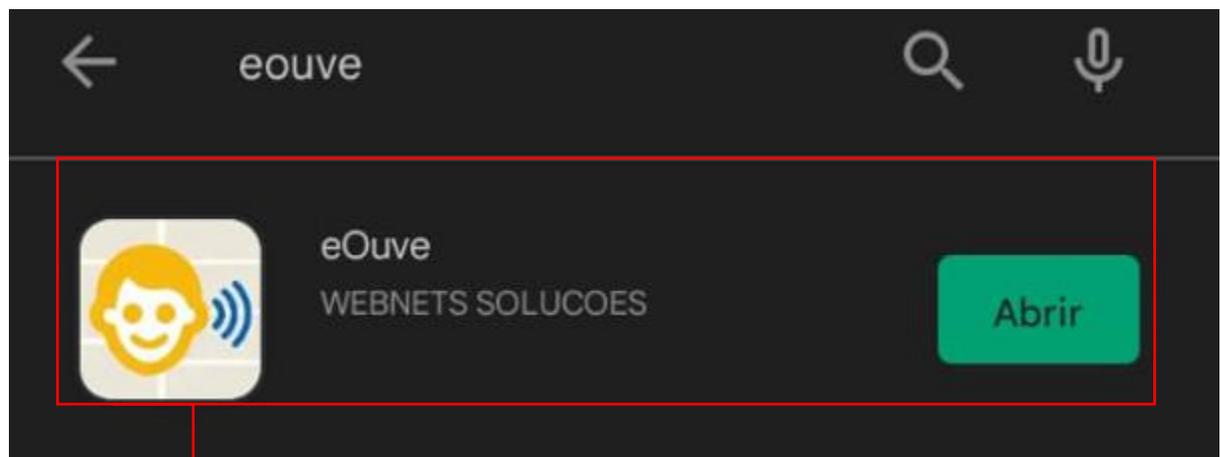
## 15. APLICATIVO PARA CELULAR

Além de todas as funcionalidades apresentadas, o sistema eOuve também possui um aplicativo para celular compatível com os sistemas Android e iOS.

Você pode procurar por “eOuve” nas lojas de aplicativos do Android (Play Store) e iPhone (App Store).



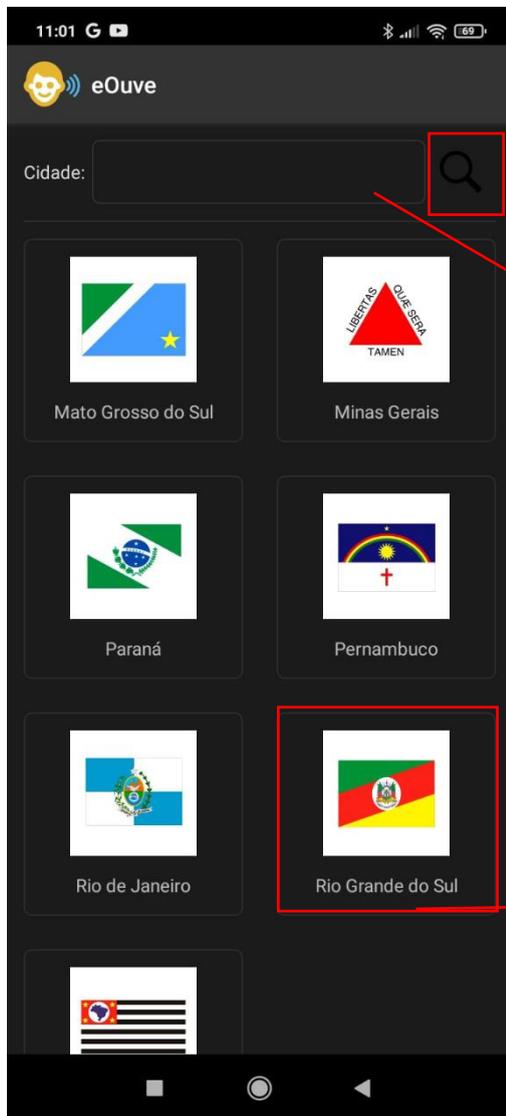
Aplicativo do eOuve  
na App Store (iOS)



Aplicativo do eOuve na  
Play Store (Android)

## 15.1 ACESSO AO APLICATIVO

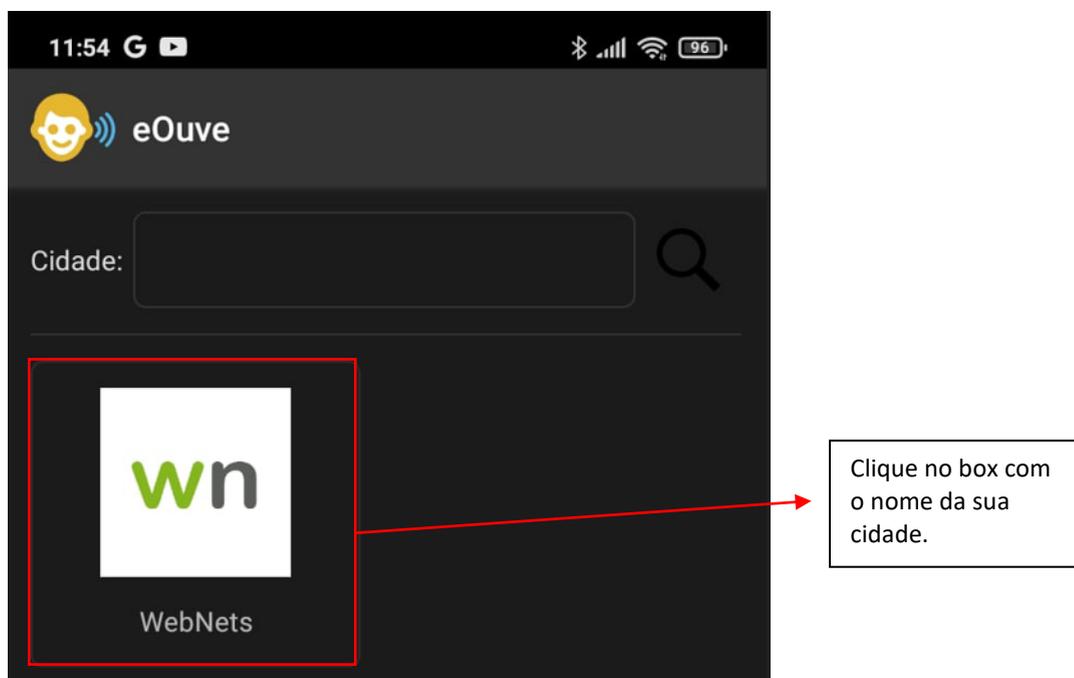
Abra o aplicativo no seu celular. Em seguida, digite o nome de sua cidade e clique na lupa. Se preferir, clique na bandeira de seu estado para que apareça a lista de cidades e selecione sua cidade.



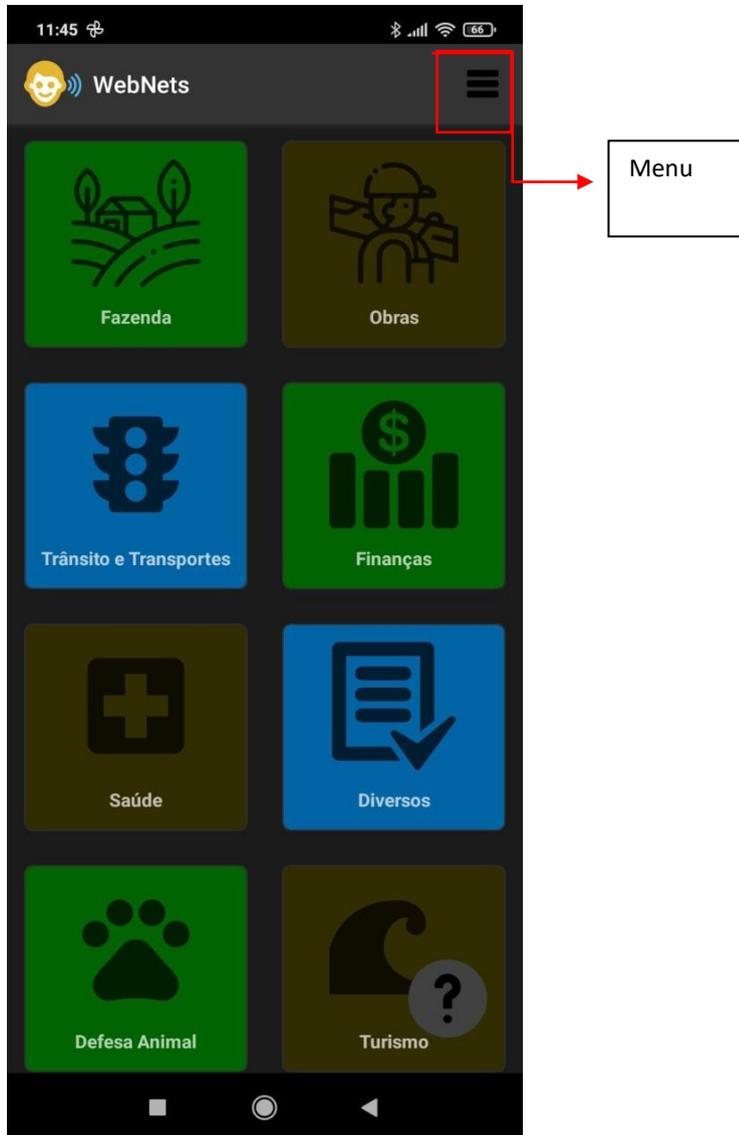
Digite o nome de sua cidade e, em seguida, clique na lupa.

Você pode clicar na bandeira do seu estado. Ao clicar, será aberta uma lista com todas as cidades daquele estado que usam o eOuve. Em seguida, clique no nome da sua cidade.

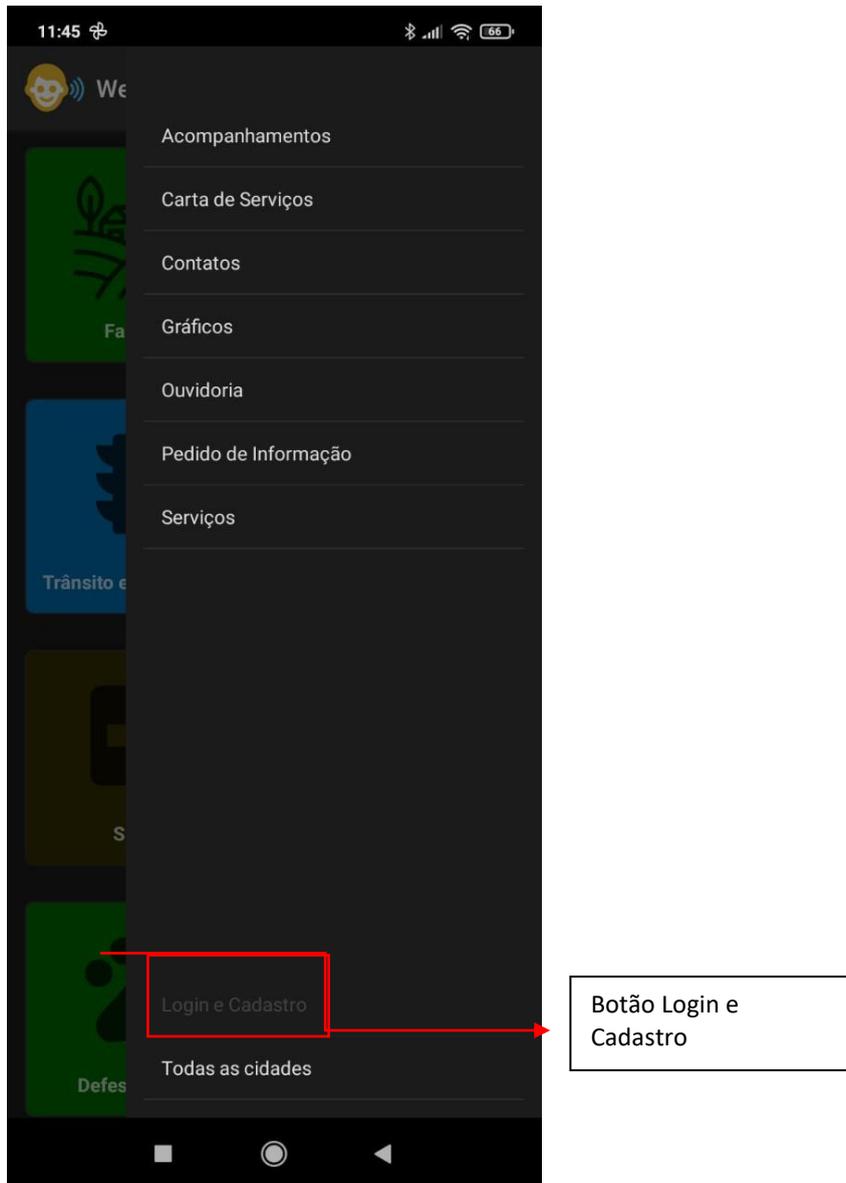
Após clicar na bandeira do seu estado, será aberta uma lista com todas as cidades daquele estado que usam o eOuve. Na sequência, clique no box com o nome da sua cidade.



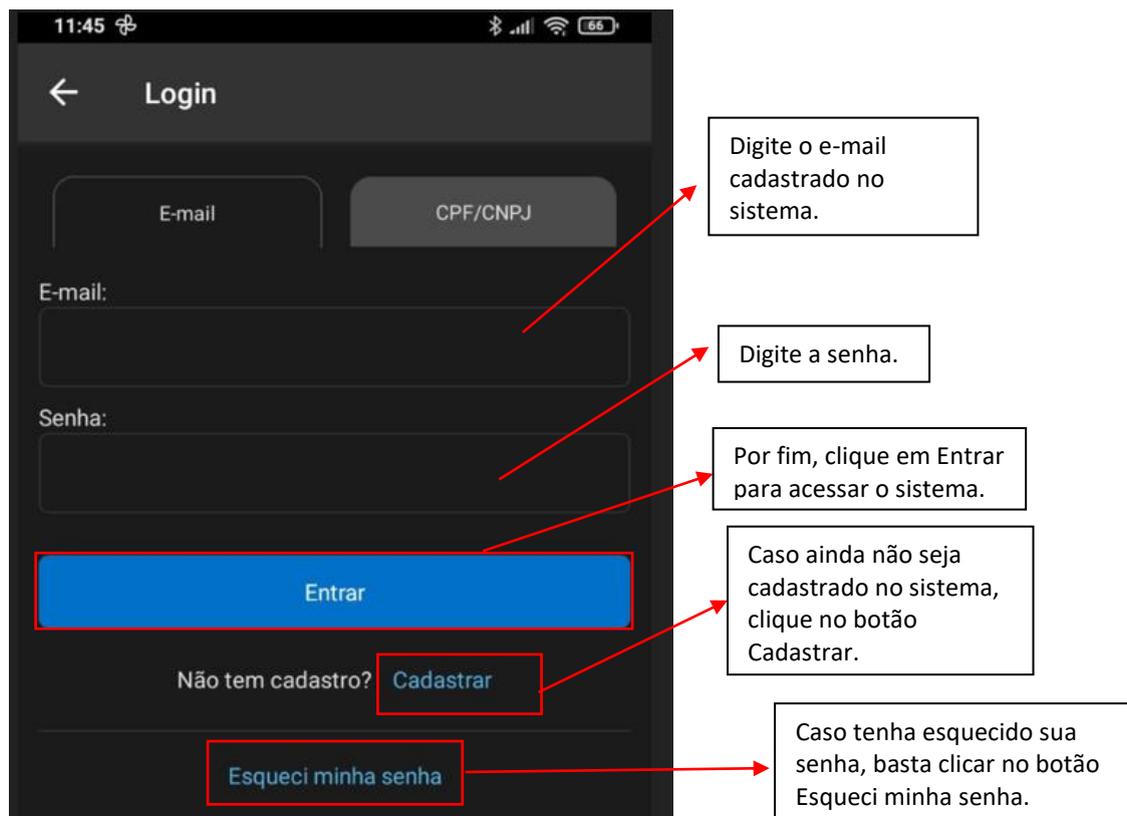
Depois de selecionar a sua cidade, será aberta a tela inicial do aplicativo. Na tela inicial, no canto superior direito, clique para abrir o menu.



No menu, clique em Login e Cadastro para cadastrar-se no aplicativo ou para entrar no sistema com o seu cadastro.



Caso você já seja cadastrado no sistema, você pode acessar o sistema pelo CPF/CNPJ cadastrado no sistema ou pelo e-mail cadastrado.



## 15.2 CADASTRO NO APLICATIVO

Após clicar no botão "Cadastrar", você será direcionado para a tela a seguir:

The image shows two screenshots of a mobile application registration screen. The first screenshot displays the registration form with various input fields and a 'Cadastrar' button. The second screenshot shows the bottom portion of the form, including checkboxes for notification preferences and a confirmation checkbox, with the 'Cadastrar' button highlighted.

**Screenshot 1: Registration Form**

- \* Os campos com asterisco são obrigatórios.**
- \* Nome:** Preencha com seu nome completo.
- Nome Social:** Preencha com seu nome social (designação pela qual a pessoa travesti ou transexual se identifica e é socialmente reconhecida).
- Reside fora da cidade?** Não. Selecione se você reside fora da cidade ou não.
- \* Bairro:** Selecione o seu bairro.
- Telefone primário:** Preencha com o número do seu celular.
- \* E-mail:** Preencha com o seu e-mail.
- \* Senha:** Insira uma senha.
- \* Confirme a senha:** Confirme a senha escolhida.
- Desejo receber notificações e informações.

**Screenshot 2: Confirmation and Action**

- \* Confirme a senha:** (Empty input field)
- Desejo receber notificações e informações. Escolha se você deseja receber notificações e informações. Caso deseje, o ícone deve estar dessa forma:
- Desejo fazer parte do conselho de usuários. Escolha se você deseja fazer parte do conselho de usuários. Caso deseje, o ícone deve estar dessa forma:
- Cadastrar** (Highlighted button)

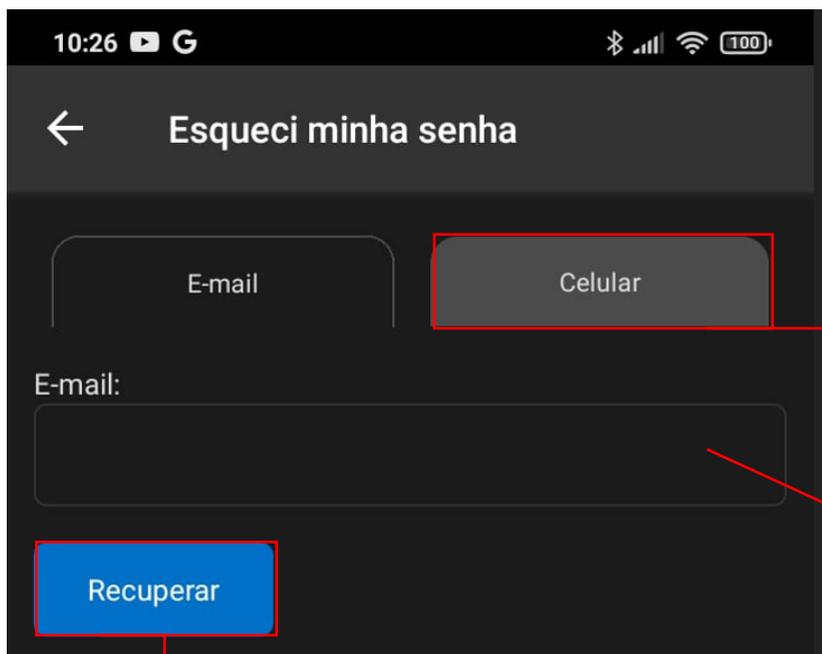
Por fim, clique em cadastrar.

Fique atento aos campos que contenham o símbolo \*, pois são campos de preenchimento obrigatório.

### 15.3 RECUPERAÇÃO DE SENHA

Caso tenha esquecido sua senha, basta clicar no botão Esqueci minha senha. Ao clicar, você será direcionado para a página abaixo:

#### Recuperação de senha por e-mail



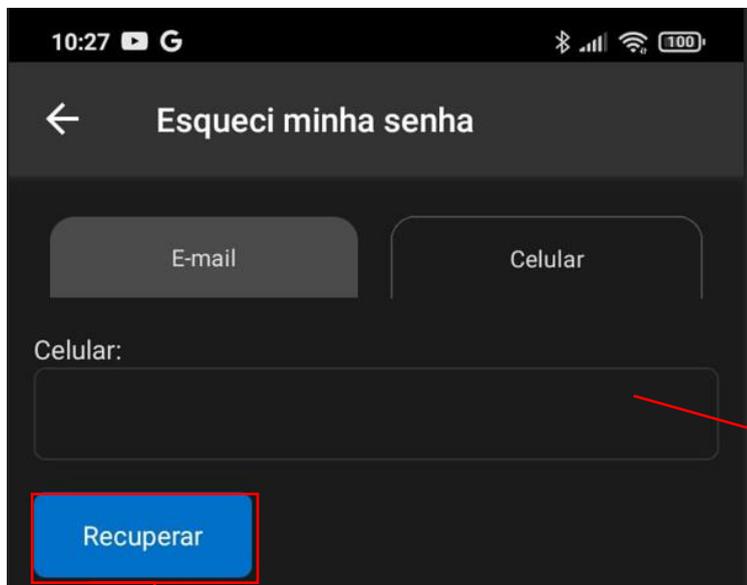
Se preferir, você pode solicitar uma nova senha pelo celular cadastrado no sistema. Basta clicar na aba indicada.

Digite o e-mail que foi cadastrado no sistema. Será enviada uma nova senha para acesso ao sistema.

Após digitar o e-mail cadastrado no sistema, clique no botão Recuperar. Será enviada uma nova senha por e-mail. Essa senha poderá ser redefinida posteriormente.

## Recuperação de senha pelo celular

Ao clicar na aba Celular, você será direcionado para a página a seguir:



10:27       100

← Esqueci minha senha

E-mail Celular

Celular:

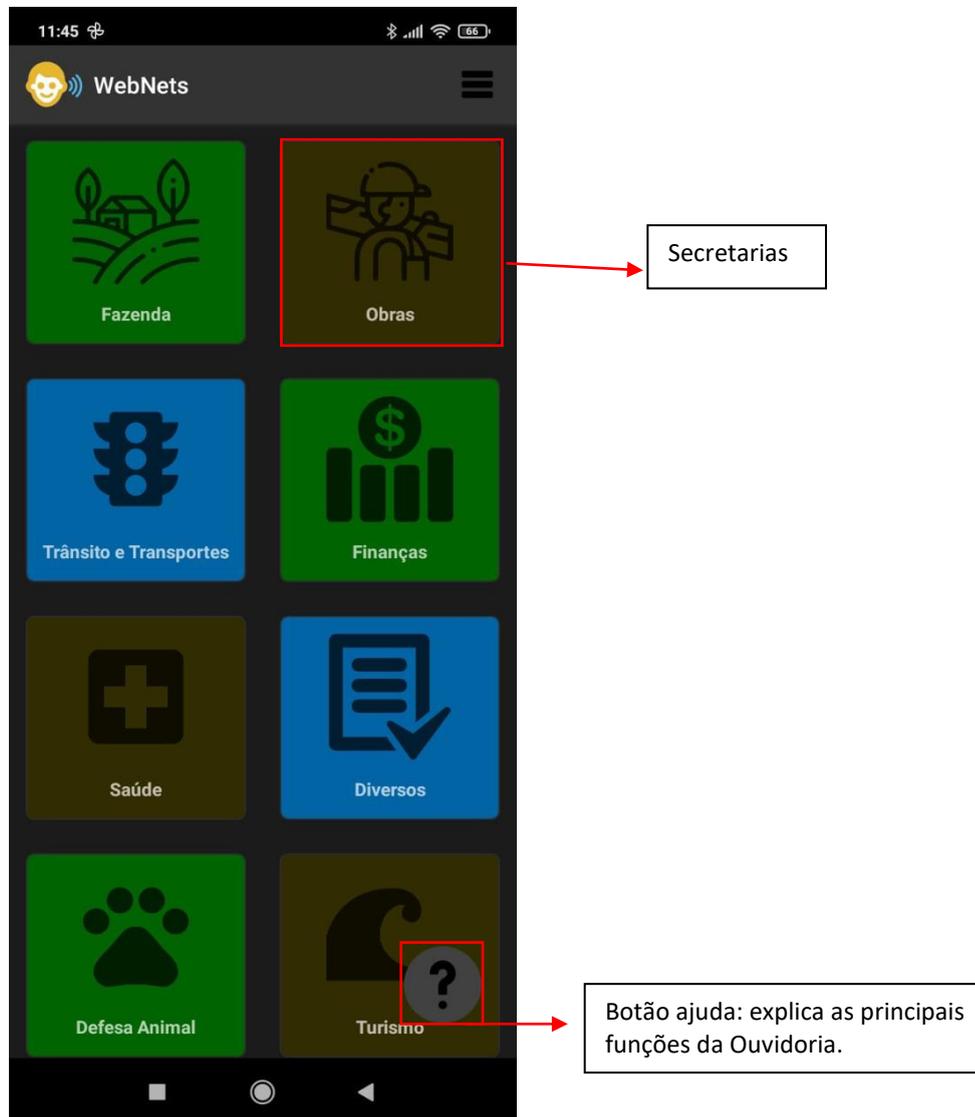
Recuperar

Digite celular (com DDD) que foi cadastrado no sistema. Será enviada uma nova senha para acesso ao sistema.

Após digitar o celular cadastrado no sistema, clique no botão Recuperar. Será enviada uma nova senha por mensagem de texto (SMS). Essa senha poderá ser redefinida posteriormente.

## 15.4 CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO

Após o cadastro, você será direcionado para a página inicial. Selecione a secretária na qual deseja abrir o seu protocolo.



Após escolher a secretaria desejada, você precisa preencher o formulário com a manifestação que será encaminhada para a ouvidoria da cidade.



Clique e selecione a opção desejada.

Escreva o endereço para localização da manifestação.

Neste campo, você pode anexar fotos e/ou arquivos à sua manifestação.

Clique para: 1 – incluir um arquivo em formato PDF; 2- incluir uma foto; 3- acessar a câmera do celular para tirar uma foto; 4- acessar a câmera do celular para gravar um vídeo; 5- incluir um arquivo de voz e; 6- incluir um arquivo compactado (formato zip ou rar, por exemplo).

Por fim, clique em “Enviar”.

Fique atento aos campos que contenham o símbolo \*, pois são campos de preenchimento obrigatório.

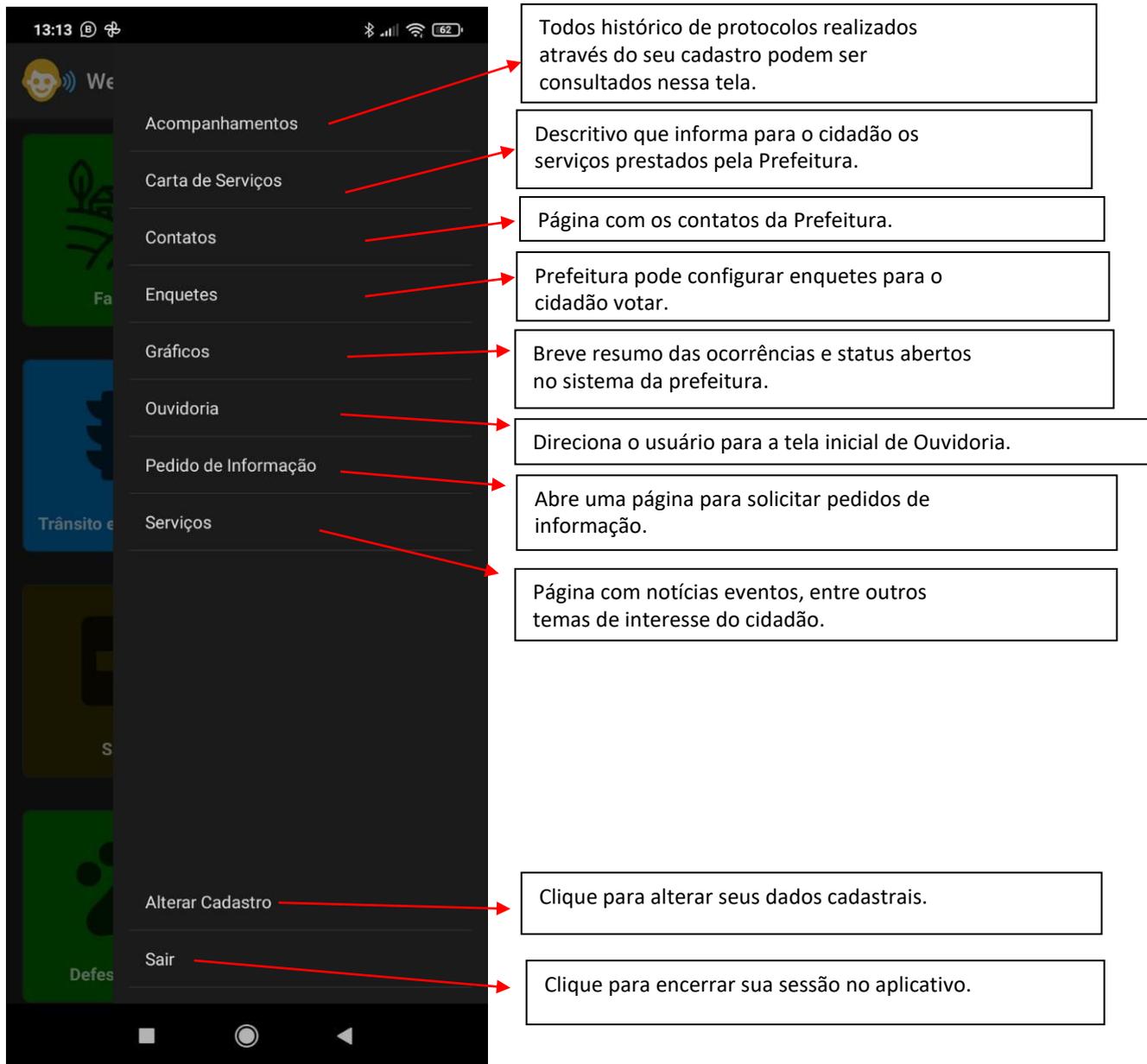
Para utilizar a câmera do celular ou anexar arquivos/fotos, você precisa autorizar o aplicativo do eOuve a utilizar essas ferramentas.

Preencha todos os campos para direcionar a sua manifestação. É possível ainda anexar fotos e arquivos à manifestação.

Ao final do formulário, clique no botão enviar para realizar o envio de sua manifestação.

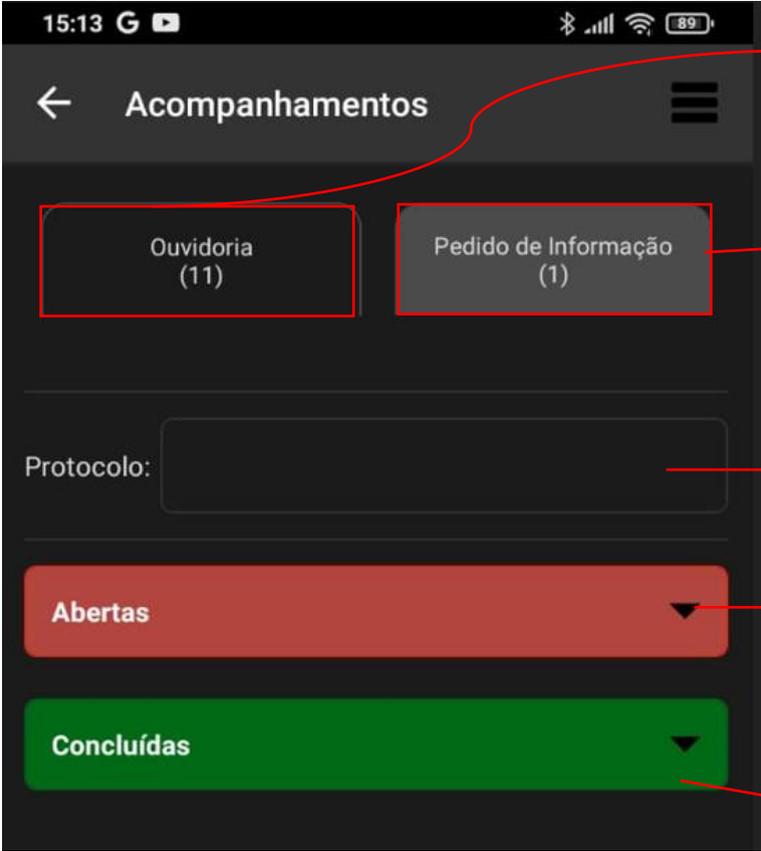
## 15.5 OUTRAS FUNCIONALIDADES

O aplicativo ainda possui outras funcionalidades para você, cidadão, gerenciar melhor as suas demandas. Ao retornar à página inicial, clique no botão Menu. Segue abaixo um breve resumo do que cada uma faz:



### 15.5.1 ACOMPANHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

Clicando em “Acompanhamentos”, você será direcionado para a tela a seguir:



The screenshot shows the 'Acompanhamentos' screen in a mobile application. At the top, there is a status bar with the time 15:13, signal strength, Wi-Fi, and battery (89%) icons. Below the status bar is a navigation bar with a back arrow and the title 'Acompanhamentos', and a hamburger menu icon on the right. The main content area features two buttons: 'Ouvidoria (11)' and 'Pedido de Informação (1)'. Below these is a 'Protocolo:' label followed by an input field. At the bottom, there are two large buttons: 'Abertas' (red) and 'Concluídas' (green). Red arrows point from text boxes on the right to these elements.

Na aba “Ouvidoria” estarão disponíveis todas as suas manifestações na ouvidoria da Prefeitura.

Você pode clicar na aba “Pedido de Informação” para ver o andamento dos seus pedidos de informação.

Digite o número do protocolo da manifestação.

Clique e veja todas as suas manifestações que estão em aberto.

Clique e veja todas as suas manifestações que foram concluídas.

## 15.5.2 PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Ao clicar em “Pedido de Informação”, você será direcionado para a tela a seguir:



Selecione a secretaria que deseja enviar o seu pedido de informação. Ao clicar, você será direcionado para a seguinte tela:

← Pedido de Informação

Secretaria:  
Obras e Serviços

\* Os campos com asterisco são obrigatórios.

\* Pergunta:

4000 caracteres

Fotos e arquivos

1 PDF	2 Foto	3 Câmera
4 Vídeo	5 Voz	6 Arquivo compactado

Perguntar

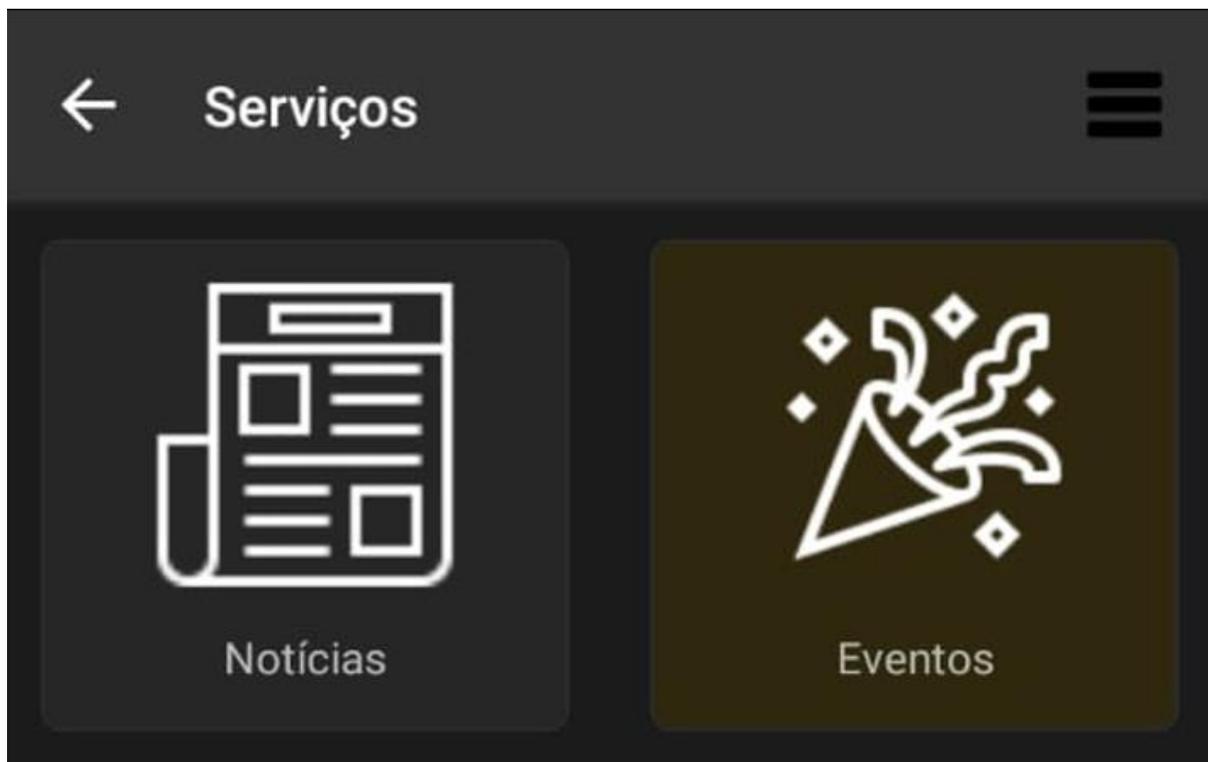
Digite seu pedido de informação.

Clique para: **1** – incluir um arquivo em formato PDF; **2**- incluir uma foto; **3**- acessar a câmera do celular para tirar uma foto; **4**- acessar a câmera do celular para gravar um vídeo; **5**- incluir um arquivo de voz e; **6**- incluir um arquivo compactado (formato zip ou rar, por exemplo).

Por fim, clique em Perguntar para enviar sua pergunta à Secretaria.

### 15.5.3 SERVIÇOS

Ao clicar em “Serviços”, você será direcionado para a tela a seguir:



No módulo “Serviços” estão disponíveis algumas páginas com notícias eventos, entre outros temas de interesse do cidadão.

#### 15.5.4 ALTERAR CADASTRO

Ao clicar em “Alterar cadastro”, é possível alterar alguns dados cadastrais. Ao clicar, você será direcionado para a página a seguir:

14:12 G

← Alteração de dados

\* Nome:  
Usuário

Nome Social:

Reside fora da cidade?  
Não

\* Bairro:

\* E-mail:

\* Senha:

\* Confirme a senha:

Desejo receber notificações e informações.

Desejo fazer parte do conselho de usuários.

Alterar

Após alterar os dados, clique em Alterar.

Fique atento aos campos que contenham o símbolo \*, pois são campos de preenchimento obrigatório.

Por fim, clique em “Alterar”. Seu perfil será alterado.

## 16. INFORMAÇÕES DE CONTATO

---

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



(11) 94455-8785 – suporte eOuve

**WhatsApp de Suporte:**



(11) 94455-8785 – suporte eOuve

---

# OUVIDORIA MUNICIPAL

Ouvidoria  
do MPMG



# O QUE É UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

É uma unidade do setor público municipal, que acolhe as demandas do cidadão, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos.

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos municipais.



## FUNÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL:

A Ouvidoria Municipal recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim, como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública municipal.

## 1-OBRIGATORIEDADE DA IMPLEMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS:

---

A Lei nº 13.460, de 26 junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Esse importante diploma legal vem regulamentar o disposto no inciso I do parágrafo 3º do art. 37 da Constituição Federal e traz todo um capítulo acerca das Ouvidorias (capítulo IV, artigos 13 a 17).

Esclareça-se, por oportuno, que as disposições desta Lei têm caráter nacional. Alcançam, portanto, a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Com efeito, as ouvidorias se tornaram obrigatórias, uma vez que restou estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.



## 2-ORIENTAÇÃO PARA CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL:

---

2.1-Editar uma norma específica (Lei ou Decreto).

2.2-Da escolha do Ouvidor e da equipe:

O ouvidor é o profissional responsável pela ouvidoria. Pode ter formação em qualquer área, não precisa possuir curso superior. É a pessoa que atua como centralizador e facilitador das relações entre o cidadão e a gestão pública, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e conseqüentemente para a satisfação da população.

Importante que tenha conhecimento da área de atuação, disposição para o atendimento ao público, experiência na prevenção e solução de conflitos e habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas.



Uma das principais atividades da ouvidoria é o atendimento ao cidadão, assim, a equipe deve ser formada por servidores, com formações profissionais diversas, que tenha conhecimento acerca de estrutura e atribuições do órgão, bem como que estejam dispostas a realizar atendimento com empatia e cordialidade.

Importante destacar que nem toda a equipe estará necessariamente no atendimento, também existirão tarefas administrativas que precisarão ser desempenhadas, portanto, a equipe também deverá contar com pessoas com tais tipos de habilidades. O tamanho da equipe tem a ver com a escolha dos canais e o volume de atendimentos.



## 2.3-Criar as instalações físicas:

A Ouvidoria deve ser instalada em local de fácil acesso a todos os cidadãos, promovendo a presença de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

O espaço deve ter privacidade e segurança para o cidadão expor suas demandas e sentir-se acolhido.

Recomenda-se que o atendimento deva ter a participação de ao menos dois servidores da Ouvidoria. Essa medida visa garantir a segurança dos servidores e também diminuir o risco de atendimento inadequado e/ou corrupção.

## 2.4-Tecnologia:

A utilização de sistemas tem sido fundamental para o trabalho das ouvidorias, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades.

Os sistemas podem ser adquiridos por meio de empresa privada, com custo para o município, ou, gratuitamente, por meio do e-Ouv, sistema integrante da Plataforma Fala.BR.



Os sistemas também viabilizam a emissão de relatórios de gestão, os quais devem ser elaborados anualmente com o objetivo de apontar eventuais falhas e sugerir melhorias nos serviços prestados.

Os relatórios devem ser enviados aos Prefeitos e também disponibilizados na internet. Sugere-se encaminhar ao Presidente da Câmara Municipal, que tem o papel de exercer o controle sobre a prestação dos serviços públicos municipais.

## 2.5-Escolher os canais de atendimento:



**Portal eletrônico:** espaço específico no site eletrônico do Município, disponibilizando canal de acesso, vinculado ao sistema eletrônico, para recebimento das demandas.



**E-mail:** o usuário redige sua manifestação, enviando-a para o endereço eletrônico da ouvidoria.



**Telefone:** é a opção de comunicação rápida do usuário com a equipe da ouvidoria.



**Atendimento presencial:** espaço físico adequado, garantindo a privacidade do atendimento.



**Carta:** as correspondências postadas devem ser encaminhadas para o endereço da Ouvidoria.



**WhatsApp:** o usuário redige sua manifestação, enviando-a para o número de telefone cadastrado no aplicativo de mensagem.

## 2.6-Estabelecer a gestão de trabalho:

### 2.6.1-Tipos de manifestações:



**DENUNCIA:** Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de práticas negligentes ou abusivas de cargos, empregos e funções, cuja solução dependa de atuação do órgão de controle interno ou externo.



**RECLAMAÇÃO:** Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.



**SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES:** Solicitações de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.



**ELOGIO:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo as pessoas que participaram do serviço/atendimento.



**SUGESTÃO:** Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação do serviço.

## 2.6.2-Prazos para respostas:

As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo o prazo máximo de 30 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada por mais de 30 dias, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Na impossibilidade de oferecer uma resposta no prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária, comunicando ao cidadão, quais são as etapas necessárias para uma resposta conclusiva.

As manifestações feitas com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias para oferecer uma resposta conclusiva.

# DISPOSIÇÕES FINAIS

A Controladoria-Geral da União e a Ouvidoria-Geral da União são órgãos da Administração Federal que visam apoiar o gestor na criação de uma Ouvidoria Municipal, para isso eles disponibilizam:

- Modelo de norma regulamentadora que auxiliará na construção do ato normativo (Lei ou Decreto) que criar a Ouvidoria Municipal (<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/normativos/regulamentacao-modelo-da-lei-13-460.pdf>)
- A Ouvidoria-Geral da União viabilizou a utilização do Tridígito 162 para as ouvidorias dos Estados, Distrito Federal e Municípios. Os procedimentos para obtenção do Tridígito estão no site [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br).
- A Controladoria-Geral da União oferece, por meio da Ouvidoria-Geral da União, o e-Ouv, sistema integrante da Plataforma Fala.BR. Para isso, basta que o município faça adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.

- A Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e à distância, para capacitação e implementação da equipe da ouvidoria municipal, que lhe auxiliarão a sobre as melhores práticas em Ouvidoria Pública. Para conhecer estes cursos e materiais disponíveis, basta visitar o Portal das Ouvidorias: [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br).
- A Controladoria-Geral da União oferece apoio técnico, aos Prefeitos e aos Ouvidores Municipais, para a instalação e/ou capacitação das Ouvidorias Municipais.

## ANEXO I

### ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/ N° MPMG 096/2021

**Município: EXTREMA - MG**

**TERMO DE ADESÃO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021 CELEBRADO ENTRE A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DE SUA OUVIDORA E A PREFEITURA DO MUNICÍPIO SUPRAMENCIONADO E AO FINAL DISCRIMINADA, VISANDO COLABORAÇÃO NA FACILITAÇÃO DA TRAMITAÇÃO, RESPOSTA E SOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS, COM A RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.**

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, neste ato representada pela sua Ouvidora e a Prefeitura do Município ao final discriminada, representada pelo seu Prefeito Municipal, com base nos dispositivos constitucionais e legais vigentes;

**Considerando** que a Constituição Federal estabelece que “*todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado*” (Constituição Federal, artigo 5º, inciso XXXIII);

**Considerando** que a Constituição Federal dispõe que “*a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente (...) as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços*” (Constituição Federal, artigo 37, §3º, inciso I);

**Considerando** que as Ouvidorias estão sendo criadas com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelos Órgãos Públicos;

**Considerando** que ingressam, diariamente, inúmeras manifestações de cidadãos envolvendo os Municípios do Estado de Minas Gerais que, na maioria dos casos, são administrativas e poderiam ser facilmente respondidas, com a prestação ou correção de uma informação, por exemplo;

**Considerando** que a Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, em seu artigo 4º, inciso III, estabeleceu que compete às Ouvidorias do Ministério Público “*promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados*” (Redação dada pela Resolução nº. 153, de 21 de novembro de 2016);

**Considerando** que a Ouvidoria garante o mais amplo acesso, por diversos canais de contatos e assume o dever de se colocar ao lado do cidadão buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, além de assegurar uma resposta formal e adequada;

**Considerando** que a ausência de Ouvidoria no Município ou a inexistência de contato desta com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais acarreta o encaminhamento da manifestação administrativa do cidadão ao Órgão de Execução da Instituição, resultando na instauração de procedimentos judiciais e extrajudiciais desnecessários;

**Considerando** a necessidade de disponibilizar ao cidadão canais de contato diversos, a fim de ampliar o atendimento a todos, independentemente de condição socioeconômica ou grau de escolaridade;

**Considerando** a importância da resolutividade imediata das questões envolvendo a Municipalidade e o cidadão, de forma simples e direta, sem impor a este qualquer ônus desnecessário;

Celebram o presente **TERMO DE ADESÃO** ao **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº MPMG 096/2021**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

### **Cláusula primeira**

#### **Do Objeto**

O presente **Termo** tem por escopo a adesão ao **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº MPMG 096/2021** que visa agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações atinentes ao Município encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, de forma a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, assim, o exercício da cidadania e a democracia deliberativa.

### **Cláusula segunda**

#### **Das Atribuições**

Para a execução do presente **Termo de Adesão** ao **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº01/2021/NºMPMG 096/2021**, os partícipes,

JOAO BATISTA  
DA  
SILVA:87127440  
697

Assinado de forma  
digital por JOAO BATISTA  
DA SILVA:87127440697  
Dados: 2024.04.30  
17:03:36 -03'00'

dentro de suas competências e limites orçamentários, assumem de forma conjunta as seguintes atribuições:

I. – Manter a OUVIDORIA em atividade, com funcionário capacitado para o desempenho da função e independência para decidir;

II. – Informar e manter informado no *site*, no mínimo, endereço, telefone e e-mail, para que o cidadão possa encaminhar suas manifestações;

III. – O Município Parceiro manterá um canal de comunicação com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, fornecendo endereço, e-mail e telefone, para que possa recepcionar as manifestações administrativas dos cidadãos que ingressam na Instituição Parceira, dando a elas tratamento adequado, resposta e eventual solução no prazo de até 30 (trinta) dias;

IV. – Dotar o funcionário responsável pela Ouvidoria de poderes para defender os interesses do cidadão perante as unidades administrativas da Prefeitura, a fim de prestar um atendimento apropriado e tempestivo;

V. – Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Município a encaminhará ao setor com atribuições para que seja dado seguimento, comunicando o cidadão do envio e se absterá de apresentar justificativa genérica para não dar andamento a ela;

VI. – Nas hipóteses em que o cidadão solicitar sigilo de seus dados pessoais, a Ouvidoria do Município se responsabilizará por seu armazenamento e não divulgação;

VII. – Deverá ser enviada resposta ao cidadão através dos canais por este disponibilizados;

VIII. – O cidadão poderá acompanhar o encaminhamento de sua manifestação no sistema da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e, caso queira, poderá complementá-la, solicitando a atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, ante eventual omissão da Ouvidoria Municipal, cuja manifestação será encaminhada ao órgão de execução (Promotoria de Justiça local);

IX. – As Ouvidorias municipais serão fiscalizadas pelas Promotorias do Patrimônio Público das comarcas que atendem os municípios. No caso de eventual omissão da Ouvidoria Municipal, o(s) Promotor(es) de Justiça, responsável(is) pela fiscalização, encaminhará a(s) demanda(s) não atendidas ao(s) Promotor(es) de Justiça que atende(m) o município, de acordo com a(s) respectiva(s) área(s) de atuação, para as providências pertinentes.

## **Cláusula terceira**

### **Da Vigência**

Este instrumento vigorará por prazo indeterminado, a partir da sua assinatura, respeitado o prazo estabelecido no **Acordo de Cooperação Técnica MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021**, e será revogado pela vontade das partes ou pelo descumprimento de suas cláusulas.

## **Cláusula quarta**

### **Dos Recursos**

Não haverá transferência de recursos financeiros entre os partícipes, devendo cada qual arcar com o ônus administrativo e financeiro das obrigações assumidas neste **Termo de Adesão ao ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG - OUVIDORIA/AMM Nº01/2021/NºMPMG 096/2021**, sem prejuízo da obtenção de apoio ou patrocínio de outras entidades privadas ou públicas, nos termos da lei.

## **Cláusula quinta**

### **Da Denúncia**

Os partícipes poderão promover o distrato do presente ajuste a qualquer tempo, por mútuo consentimento ou pela iniciativa unilateral de um deles, mediante notificação do outro por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo único** - Os partícipes, adstritos às suas responsabilidades individuais, se comprometem a concluir as tarefas porventura pendentes, que tenham sido assumidas antes do distrato.

## **Cláusula sexta**

### **Das Alterações**

O presente ajuste poderá ser alterado de comum acordo pelos partícipes, mediante termo aditivo, vedada a transmutação do objeto pactuado.

## **Cláusula sétima**

### **Da Publicidade**

Das ações promocionais relacionadas ao objeto deste **Termo de Adesão ao ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº01/2021/NºMPMG 096/2021**, deverão constar, obrigatoriamente, a participação dos órgãos signatários, vedada a divulgação de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do §1º do artigo 37 da Constituição Federal.

## **Cláusula oitava**

### **Do Foro**

Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir as questões decorrentes da execução deste ajuste, que não puderem ser resolvidas de comum acordo entre os partícipes.

E, por assim estarem certos e ajustados, firmam o presente **Termo de Adesão** ao ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021, em 03 (três) vias, de igual teor e forma.

#### **Cláusula nona**

#### **Da Publicação**

O presente **Termo de Adesão** ao ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021, será publicado pela Procuradoria no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG).

Extrema, Estado de Minas Gerais, aos 30 de abril de 2024.

**Nádia Estela Ferreira Mateus**

Promotora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

#### **ADERENTE:**

**Prefeitura:** PREFEITURA MUNICIPAL DE EXTREMA.

**Prefeito:** João Batista da Silva.

**Assinatura:** JOAO BATISTA DA SILVA:8712744069  
7

Assinado de forma digital  
por JOAO BATISTA DA  
SILVA:87127440697  
Dados: 2024.04.30  
17:04:16 -03'00'

**Endereço:** Avenida Delegado Waldemar Gomes Pinto, nº. 1.624, Praça dos Três Poderes, Bairro Ponte Nova, Extrema – MG. CEP: 37.640-000.

**E-mail:** ouvidoria@extrema.mg.gov.br

**Telefone:** (35) 3435-5205.

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021 / Nº MPMG 096/2021**

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº MPMG 096/2021 QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, COM INTERVENIÊNCIA DE SUA OUVIDORIA, E A ASSOCIAÇÃO MINEIRA DE MUNICÍPIOS – AMM, COM O OBJETIVO DE FACILITAR A TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS NA OUVIDORIA DO MPMG PARA AS OUVIDORIAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO, COM A RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, por intermédio da Procuradoria- Geral de Justiça, inscrita(o) no CNPJ sob o nº 20.971.057/0001-45, com sede na Av. Álvares Cabral, nº 1690, Bairro Santo Agostinho, cidade de Belo Horizonte/MG, neste ato representada(o) por seu, Procurador-Geral de Justiça, Dr. Jarbas Soares Júnior, com interveniência da **OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, neste ato representada pela sua Ouvidora, Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, e a **ASSOCIAÇÃO MINEIRA DE MUNICÍPIOS – AMM**, CNPJ nº 20.513.859/0001-01, com sede na Av. Raja Gabaglia, nº. 385, Bairro Cidade Jardim, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 30.380-103, telefone (31) 2125-2400, e-mail: amm@amm-mg.org.br, representada pelo seu Presidente Senhor Julvan Rezende Araújo Lacerda, com base nos dispositivos constitucionais e legais vigentes, bem como na Lei Federal nº 8.666/93;

**Considerando** que a Constituição Federal estabelece que *“todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”* (Constituição Federal, artigo 5º, inciso XXXIII);

**Considerando** que a Constituição Federal dispõe que *“a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente (...) as reclamações relativas à*

*prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”* (Constituição Federal, artigo 37, §3º, inciso I);

**Considerando** que as Ouvidorias estão sendo criadas com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelos Órgãos Públicos;

**Considerando** que ingressam, diariamente, inúmeras manifestações de cidadãos envolvendo os Municípios do Estado de Minas Gerais que, na maioria dos casos, são administrativas e poderiam ser facilmente respondidas, com a prestação ou correção de uma informação, por exemplo;

**Considerando** que a Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, em seu artigo 4º, inciso III, estabeleceu que compete às Ouvidorias do Ministério Público *“promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados”* (Redação dada pela Resolução nº. 153, de 21 de novembro de 2016);

**Considerando** que a Ouvidoria garante o mais amplo acesso, por diversos canais de contatos e assume o dever de se colocar ao lado do cidadão buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, além de assegurar uma resposta formal e adequada;

**Considerando** que a ausência de Ouvidoria no Município ou a inexistência de contato desta com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais acarreta o encaminhamento da manifestação administrativa do cidadão ao Órgão de Execução da Instituição, resultando na instauração de procedimentos judiciais e extrajudiciais desnecessários;

**Considerando** a necessidade de disponibilizar ao cidadão canais de contato diversos, a fim de ampliar o atendimento a todos, independentemente de condição socioeconômica ou grau de escolaridade;

**Considerando** a reunião realizada entre os parceiros na data de 02 de fevereiro de 2021, onde a Associação Mineira de Municípios – AMM, pelo seu Presidente, anuiu com a importância de que os Municípios criem suas próprias Ouvidorias, de forma a melhor atender à sociedade, objetivo este do presente documento;

**Considerando** a importância da resolutividade imediata das questões envolvendo a Municipalidade e o cidadão, de forma simples e direta, sem impor a este qualquer ônus desnecessário;

Resolvem celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº MPMG 096/2021**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

## **Cláusula primeira**

### **Do Objeto**

O presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº MPMG 096/2021** tem por escopo trabalho conjunto visando a instalação de OUVIDORIAS em todos os Municípios do Estado de Minas Gerais, com a criação de uma REDE DE OUVIDORIAS interligada com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, visando agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações atinentes a cada Município, encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria do MPMG, de forma a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, assim, o exercício da cidadania e a democracia deliberativa.

## **Cláusula segunda**

### **Das Atribuições**

Para a execução do presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/Nº MPMG 096/2021**, os partícipes, dentro de suas competências e limites orçamentários, assumem de forma conjunta as seguintes atribuições:

1. A Associação Mineira de Municípios – AMM, continuará desenvolvendo ações no sentido de convencer todos os Municípios do Estado de Minas Gerais a instalarem suas Ouvidorias, com o objetivo de criar a REDE DE OUVIDORIAS MUNICIPAIS, interligadas com a Ouvidoria do MPMG;
2. Os referidos Municípios serão orientados pela Associação Mineira de Municípios – AMM, e pela Ouvidoria do MPMG a fazerem uso de *e-mail* com o seguinte formato: *ouvidoria@nome do município.mg.gov.br*.
3. O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por meio da sua Ouvidoria, elaborará e executará projeto, visando sensibilizar e instrumentalizar gestores públicos na implantação de Ouvidorias Municipais em todas as Comarcas do Estado de Minas Gerais.

## **Cláusula terceira**

### **Da Vigência**

Este instrumento vigorará por prazo indeterminado, a partir da sua assinatura, e será revogado pela vontade das partes ou pelo descumprimento de suas cláusulas.

## **Cláusula quarta**

## **Dos Recursos**

Não haverá transferência de recursos financeiros entre os partícipes, devendo cada qual arcar com o ônus administrativo e financeiro das obrigações assumidas neste **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021**, sem prejuízo da obtenção de apoio ou patrocínio de outras entidades privadas ou públicas, nos termos da lei.

## **Cláusula quinta**

### **Da Denúncia**

Os partícipes poderão promover o distrato do presente ajuste a qualquer tempo, por mútuo consentimento ou pela iniciativa unilateral de um deles, mediante notificação do outro por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo único** – Os partícipes, adstritos às suas responsabilidades individuais, se comprometem a concluir as tarefas porventura pendentes, que tenham sido assumidas antes do distrato.

## **Cláusula sexta**

### **Das Alterações**

O presente ajuste poderá ser alterado de comum acordo pelos partícipes, mediante termo aditivo, vedada a transmutação do objeto pactuado.

## **Cláusula sétima**

### **Da Adesão**

Os municípios do Estado de Minas Gerais poderão aderir ao presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021**, formalizando perante a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais o Termo de Adesão específico (Anexo I -2207676), se comprometendo a cumprir os objetivos e regras aqui pactuados.

## **Cláusula oitava**

### **Da Publicidade**

Das ações promocionais relacionadas ao objeto deste **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021** deverão constar, obrigatoriamente, a participação dos órgãos signatários, vedada a divulgação de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem

promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do §1º do artigo 37 da Constituição Federal.

### **Cláusula nona**

#### **Do Foro**

Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir as questões decorrentes da execução deste ajuste, que não puderem ser resolvidas de comum acordo entre os partícipes.

### **Cláusula décima**

#### **Da Publicação**

O presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021** será publicado pela Procuradoria no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

E, por assim estarem certos e ajustados, firmam o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM N° 01/2021/N° MPMG 096/2021**, por meio de assinatura/senha eletrônica.

Belo Horizonte

**Jarbas Soares Júnior**

Procurador-Geral de Justiça

**Nádia Estela Ferreira Mateus**

Promotora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

**Julvan Rezende Araújo Lacerda**

Presidente da Associação Mineira de Municípios



Documento assinado eletronicamente por **NADIA ESTELA FERREIRA MATEUS, OUVIDOR GERAL**, em 15/12/2021, às 17:45, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **JARBAS SOARES JUNIOR, PROCURADOR - GERAL DE JUSTICA**, em 16/12/2021, às 15:23, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Julvan Rezende Araujo Lacerda, Usuário Externo**, em 20/12/2021, às 09:57, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA CAROLINE RIBEIRO, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 20/12/2021, às 13:54, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA CARAM BORLIDO, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 20/12/2021, às 14:19, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **2206074** e o código CRC **F074766A**.



**Presidência da República**  
**Secretaria-Geral**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

[Vigência](#)

[Regulamento](#)

[Regulamento](#)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#).

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II

## DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. ([Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020](#)).

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. ([Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020](#)).

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 10-A. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades federais, estaduais, distritais e municipais ou os serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação,

vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

§ 2º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

§ 3º Ato de cada ente federativo ou Poder poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no caput deste artigo. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO IV

### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER  
*Torquato Jardim*  
*Dyogo Henrique de Oliveira*  
*Wagner de Campos Rosário*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

\*

Ofício nº 100/2024/CRPP-PA

Pouso Alegre - MG, data da assinatura

A Sua Excelência o Senhor  
**JOÃO BATISTA DA SILVA**  
Prefeito de Extrema/MG

Assunto: Convite faz.

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, pelos Promotores de Justiça coordenadores do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Patrimônio Público – CAOPP, e da Coordenadoria Regional de Defesa do Patrimônio Público do Sul de Minas Gerais – CRPP-PA, **CONVIDAM** Vossa Excelência a participar do encontro "Defesa Ativa do Patrimônio Público", que tratará de assuntos de interesse dos municípios da região.

O evento será realizado no dia 25/04/2024, no plenário da Câmara Municipal de Pouso Alegre, situado à Avenida São Francisco, n.º 320, bairro Primavera, em Pouso Alegre/MG, e terá a seguinte programação:

**Das 10h às 12h** – Reunião dos Promotores de Justiça da região com todos os gestores para diálogo de aproximação institucional e abordagem de alguns pontos envolvendo temas afetos à área de defesa do patrimônio público.

Na impossibilidade da participação de Vossa Excelência, poderá ser feita a indicação do Vice-Prefeito ou de Procurador Jurídico da Prefeitura em substituição, uma vez que serão abordados temas importantes para estreitamento do diálogo institucional.

**Das 14h às 16h** – Curso de capacitação para a implantação das Ouvidorias Municipais.

A capacitação será ministrada pela própria Ouvidora do Ministério Público, a Promotora de Justiça Dra. Nádia Estela Ferreira Mateus, junto a sua equipe.

Havendo impossibilidade de participação pessoal, a indicação de servidor e a efetiva participação deste se mostra imprescindível, diante da necessidade de se implementar as Ouvidorias nos municípios, nos termos da Lei nº 13.460, de 26/6/2017.

A confirmação da presença pode ser feita através dos contatos (35) 3421-9335 / (35) 98419-9436 (WhatsApp) ou pelo e-mail: [crpp.pousoalegre@mpmg.mp.br](mailto:crpp.pousoalegre@mpmg.mp.br) até o dia **12.04.2024**.

Certos de podermos contar com a participação de Vossa Excelência, subscrevemos externando nossos mais sinceros cumprimentos.

Atenciosamente,

**Daniel de Sá Rodrigues**  
Promotor de Justiça

Coordenador do CAOPP - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do

Patrimônio

**Eduardo de Paula Machado**

Promotor de Justiça

Coordenador da CRPP - PA - Coordenadoria Regional de Defesa do Patrimônio Público do Sul de Minas Gerais

---



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL DE SA RODRIGUES, COORDENADOR DO CAO**, em 01/04/2024, às 15:09, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.

---



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE PAULA MACHADO, COORDENADOR DE REGIAO**, em 02/04/2024, às 11:10, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **7119963** e o código CRC **F6E02103**.

---

Processo SEI: 19.16.6024.0037813/2024-97 / Documento SEI: 7119963

Gerado por: PGJMG/CAOPP/CRPP-PA

RUA MARIA JOSE SIQUEIRA RIGOTTI, 85 - - Bairro SANTA RITA II - Pouso Alegre/ MG

CEP 37559535 - [www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)