



MANUAL DO USUÁRIO
Sistema Integrado de Ouvidorias
Versão 2.0

Florianópolis, abril de 2021.

MANUAL DO USUÁRIO
SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIAS

Poder Executivo do Estado de Santa Catarina

Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina – CGE

Rodovia José Carlos Daux, 5500, SC 401 Square Corporate - Torre Campeche B,
3º Andar, sala 323 – Saco Grande, 88032-005 - Florianópolis/SC

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina – OGE

Rodovia SC 401 KM 5 nº 4.600 Saco Grande II
Florianópolis/SC - CEP 88032-000

Cristiano Socas da Silva
Controlador-Geral do Estado

Marisa Zikan da Silva
Controlador-Geral Adjunto

Luciana Bernieri Pereira
Ouvidor-Geral do Estado

Américo José Michelli
Gerente de Gestão de Ouvidorias

Colaboração
Gisele de Jesus Varela

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. GRUPOS DE USUÁRIOS	6
2.1. ADMINISTRADOR	6
2.2. GESTOR.....	7
2.3. CONSULTA	7
2.4. ATENDIMENTO	7
3. MENUS PÁGINA PRINCIPAL	9
3.1. ATENDIMENTO	10
3.1.1. Registro de atendimento	10
3.1.2. Registro encaminhamento	11
3.1.3. Consulta	13
3.2. ACOMPANHAMENTO GERENCIAL	14
3.2.1. Relatórios	14
3.2.2. Relatórios por encaminhamento	18
3.2.3. Totais por período e Totais por período por encaminhamento	19
3.2.4. Indicadores	19
3.2.5. Listagem	19
3.2.6. Produtividade	20
3.3. MANUTENÇÃO TABELAS.....	20
3.3.1. Área – Assunto	20
3.3.2. Forma de contato	22
3.3.3. Natureza	23
3.3.4. Órgão/Subórgão	23
3.3.5. Priorização	25
3.3.6. Programa	25
3.3.7. Situação providência	25
3.3.8. Tipo de Órgão	26
3.3.9. Modelo de Carta	26
3.3.10. Textos	28
3.3.11 Notícias	29
3.4. PERMISSÕES	31
3.4.1. Usuários	32
3.4.2. Grupo de usuários	33
3.5. GUIA DO USUÁRIO	34
3.5.1. Tutorial	34
3.5.2. Adobe PDF	34
3.6. SAIR	34

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Acesso ao Sistema	8
Figura 2 - Página Principal.....	9
Figura 3 - Registro de Atendimento	10
Figura 4 - Localização de Atendimento	11
Figura 5 - Localização de Atendimento para Encaminhamento	12
Figura 6 - Encaminha para Providências.....	12
Figura 7 - Localização de Encaminhamento.....	13
Figura 8 - Consulta Atendimento/Encaminhamento	14
Figura 9 - Exemplo Relatório Assuntos por Mês	15
Figura 10 - Exemplo Relatório Atendimentos mensais por natureza	15
Figura 11 - Exemplo Relatório Forma de Contato por Programa	16
Figura 12 - Exemplo Relatório Processos por Município.....	16
Figura 13 - Exemplo Relatório Reivindicações por Programa	17
Figura 14 - Exemplo Relatório Total por Forma de Atendimento	17
Figura 15 - Exemplo de pesquisa do Relatório de Encaminhamento.....	19
Figura 16 - Produtividade dos usuários do órgão Ouvidoria-Geral do Estado	20
Figura 17 - Localização de Área e Assunto	21
Figura 18 - Inclusão da Área.....	21
Figura 19 - Inclusão do Assunto	22
Figura 20 - Localização de Formas de Contato.....	22
Figura 21 - Forma de contato.....	23
Figura 22 - Localização de Naturezas de Contato.....	23
Figura 23 - Localização de Órgão.....	24
Figura 24 - Órgão – inclusão.....	24
Figura 25 - Localização de Priorizações.....	25
Figura 26 - Localização de Programas	25
Figura 27 - Localização de Situações para Providência.....	26
Figura 28 - Localização de Tipos de Órgãos	26
Figura 29 - Localização de Modelos de Carta	26
Figura 30 - Inclusão Modelo de Carta.....	27
Figura 31 - Cartas de Encaminhamento	28
Figura 32 - Textos Padronizados	28
Figura 33 - Novo Atendimento	29
Figura 34 - Novo Atendimento – Instruções	29
Figura 35 - Informações do Usuário.....	30
Figura 36 - Exemplo de Notícias.....	30
Figura 37 - Localização de Notícias.....	30
Figura 38 - Lista de Notícias Padronizadas	31
Figura 39 - Notícias - Alteração	31
Figura 40 - Notícias - Inclusão	31
Figura 41 - Localização de Usuário	32
Figura 42 - Passo 1 - Inclusão Usuário.....	32
Figura 43 - Passo 2 - Inclusão Usuário.....	33
Figura 44 - Grupo de Permissões	34

1. INTRODUÇÃO

O presente manual possui o objetivo de orientar os usuários do Sistema Informatizado de Ouvidorias quanto aos principais conceitos e funções da principal ferramenta operacional da Ouvidoria. Para tanto, serão apresentados e descritos os seguintes itens: principais perfis de usuários e um passo a passo, demonstrando de maneira explicativa e visual, como realizar consultas, encaminhamentos e inserir dados.

O Sistema Informatizado de Ouvidorias, na sua versão 1.0, foi desenvolvido pelo Governo do Estado do Paraná e cedido para o Governo do Estado de Santa Catarina através de convenio realizado como o Centro de Informática e Automação de Santa Catarina – CIASC. Em 2010 o sistema passou por reformulações pelo CIASC, que contribuíram para agilidade de determinadas questões funcionais e abertura de consulta aos relatórios gerenciais. O sistema possui o intuito de registrar e acompanhar trâmites e providências dos atendimentos, provenientes de manifestações realizadas pessoalmente, pelo formulário web, pelo tele atendimento, por cartas ou pessoalmente.

Espera-se que o presente manual sirva de apoio à capacitação de novos usuários, bem como auxilie na organização das atividades de ouvidoria, de modo a aproveitar todos os recursos oferecidos pelo sistema.

2. GRUPOS DE USUÁRIOS

No Sistema Integrado de Ouvidorias há 10 grupos de acessos aos usuários previamente cadastrados, são eles: Administrador, Alimentador, Atendimento, Cadastrar Usuário, Consulta, Gestor, Indicadores, Manutenção de Textos, Responder e Transferência de Atendimentos. Cada perfil possui permissões específicas, determinadas conforme as necessidades e o posicionamento do ouvidor.

Além desses grupos o sistema é flexível permitindo a criação de novos grupos por parte do administrador do sistema caso ocorra mudanças na estrutura da ouvidoria.

Os grupos listados e detalhados abaixo são os grupos base do Sistema Integrado de Ouvidorias. A permissão de cada grupo de acesso poderá ser alterada pelo administrador.

2.1. ADMINISTRADOR

O perfil de Administrador é reservado ao Ouvidor-Geral e aos profissionais que trabalham na Ouvidoria-Geral. Para este perfil não há restrições de uso, possibilitando gerenciar e manusear todas as configurações do sistema, bem como visualizar todas as ações das ouvidorias setoriais, seccionais e de suas unidades. Deste modo, é permitido ao Administrador:

- ✓ **Atendimento:** incluir, alterar, excluir, imprimir, consultar e encaminhar;
- ✓ **Encaminhamento:** incluir, consultar, encaminhar e informar providências ao cidadão;
- ✓ **Transferência entre módulos:** Transferir atendimento entre **Ouvidoria e E-SIC**;
- ✓ **Acompanhamento gerencial:** visualizar e imprimir todos os relatórios, independentemente do teor – relatórios, relatórios por encaminhamentos, totais por período, totais por período por encaminhamento e indicadores;
- ✓ **Manutenção tabelas:**
 - Área – assunto: inserir, alterar, excluir;
 - Forma de contato: inserir, alterar, excluir;
 - Natureza: inserir, alterar, excluir;
 - Órgão/Subórgão: inserir, alterar, excluir;
 - Priorização: inserir, alterar, excluir;
 - Programa: inserir, alterar, excluir;
 - Situação providência: inserir, alterar, excluir;
 - Tipo de órgão: inserir, alterar, excluir;
 - Modelo de carta: inserir, alterar, excluir;
 - Textos: inserir, alterar, excluir;

Notícias: inserir, alterar, excluir.

✓ **Permissões:**

Usuários: inserir, alterar, excluir;

Grupo de usuários: inserir, alterar, excluir;

✓ **Guia do Usuário:** visualizar, editar.

Observação: A funcionalidade excluir está disponível no Sistema Integrado de Ouvidorias, porém não está habilitado.

2.2. GESTOR

O grupo de usuários Gestor é destinado aos usuários cadastrados nas ouvidorias setoriais e seccionais e que são responsáveis em receber as demandas encaminhadas para as suas unidades. A este grupo de acesso é permitido:

- ✓ **Atendimento:** incluir, alterar, excluir, imprimir, consultar e encaminhar;
- ✓ **Encaminhamento:** incluir, consultar, encaminhar providências e responder ao órgão que lhe encaminhou a demanda;
- ✓ **Acompanhamento gerencial:** visualizar e imprimir todos os relatórios, independentemente do teor. Exemplos: relatórios por encaminhamentos, totais por período, totais por período por encaminhamento e indicadores;

2.3. CONSULTA

O perfil do grupo de acesso Consulta é destinado aos usuários do Sistema Integrado de Ouvidorias para o acompanhamento do trabalho das unidades de Ouvidorias. Esse grupo de usuários possui a permissão de visualizar as demandas recebidas e as providências/respostas dadas pelo órgão no qual está cadastrado. Deste modo, lhe é permitido:

- ✓ **Atendimento:** consultar;
- ✓ **Encaminhamento:** consultar;
- ✓ **Acompanhamento gerencial:** consultar, visualizar e imprimir todos os relatórios.
- ✓ **Guia do Usuário:** visualizar.

2.4. ATENDIMENTO

O perfil do grupo de acesso Atendimento são responsáveis por atender os cidadãos via telefone e/ou pessoalmente. A este grupo, autoriza-se:

- ✓ Atendimento: Registro de atendimento com a opção de inclusão; consulta/manutenção.
- ✓ Consulta: Consulta de atendimento e encaminhamento preenchendo os campos desejáveis.
- ✓ Guia do Usuário: visualizar.

ACESSO AO SISTEMA

O Sistema Integrado de Ouvidorias possui acesso exclusivo pela internet, de qualquer navegador.

O usuário cadastrado no Sistema Integrado de Ouvidoria terá acesso aos módulos Ouvidoria e E-SIC, utilizando-se o mesmo login e senha.

Acesse o site da ouvidoria: ouvidoria.intranet.sc.gov.br

Preencha os campos “E-mail” e “Senha”; e

Clique no botão “Entrar” e abrirá a página principal.

Ouvidoria Geral
Estado de Santa Catarina

O Sistema de Registro e Controle de Atendimento tem como objetivo cadastrar e acompanhar trâmites e providências das manifestações e atendimentos prestados ao cidadão, pessoalmente, Internet, correio eletrônico, correio ou telefone.

Desenvolvido para ser utilizado pelas Ouvidorias das Instituições, sejam elas órgãos do Estado, Autarquias, Empresas Públicas, como ferramenta auxiliar do trabalho do Ouvidor para solução e resposta ao Cidadão, acompanhamento de resultados e subsídios para planejamento.

Para mais informações sobre esse Sistema, contratação e utilização na Ouvidoria de sua Instituição, contatem a Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina através de e-mail ouvidoria@ouvidoria.sc.gov.br, fone: (48) 3665-1805 / 3665-1692 ou faça-nos uma visita (Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina - Rodovia SC-401 - Km 5 - 4600 - Saco Grande II - Florianópolis - SC).

Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina
Ouvidoria-Geral do Estado de SC e E-SIC
Atendimento presencial das 13h às 19h - Dias úteis.
Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina
Rodovia SC-401 - km 5 - 4.600 - Saco Grande II
Florianópolis - Santa Catarina - CEP: 88032-000
Telefone: 0800-6448500

CIASC

GOVERNO DE SANTA CATARINA

Figura 1 - Acesso ao Sistema

E-SIC

No Estado de Santa Catarina, independentemente do meio em que foi formulado, todo pedido de acesso à informação deve ser registrado no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), do Sistema de Ouvidoria, na página www.ouvidoria.sc.gov.br. No momento do registro, o sistema gera um número de atendimento e chave de consulta, por meio da qual o requerente pode monitorar o cumprimento do prazo legal, acompanhar as respostas aos pedidos de acesso e solicitar recursos.

Em termos práticos, para apresentar pedido de acesso, solicita-se que, preferencialmente, o cidadão utilize o Sistema de Ouvidoria, através do link: www.ouvidoria.sc.gov.br.

- ✓ O E-SIC do Sistema de Ouvidoria é o canal oficial de comunicação entre os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os cidadãos. Sendo assim, as respostas aos pedidos de acesso à informação devem ser encaminhadas necessariamente através deste canal.
- ✓ Contudo, caso exista um canal ou procedimento específico e efetivo para obtenção da informação solicitada, por meio de um pedido de acesso, a demanda poderá ser considerada atendida quando, na resposta inicial ao pedido, o órgão setorial indique a existência desse canal/procedimento.
- ✓ Se ficar demonstrada a ausência de efetividade do canal indicado, a demanda do cidadão deverá ser processada por meio do Sistema de Ouvidoria.

Para navegar pelo sistema informatizado, basta clicar em um dos menus disponibilizados na página principal. Vamos apresentar cada um deles na próxima sessão.

3. MENUS PÁGINA PRINCIPAL

A primeira após o acesso/login apresenta a tela principal, com as informações do usuário e as pendências de atendimentos e encaminhamentos.

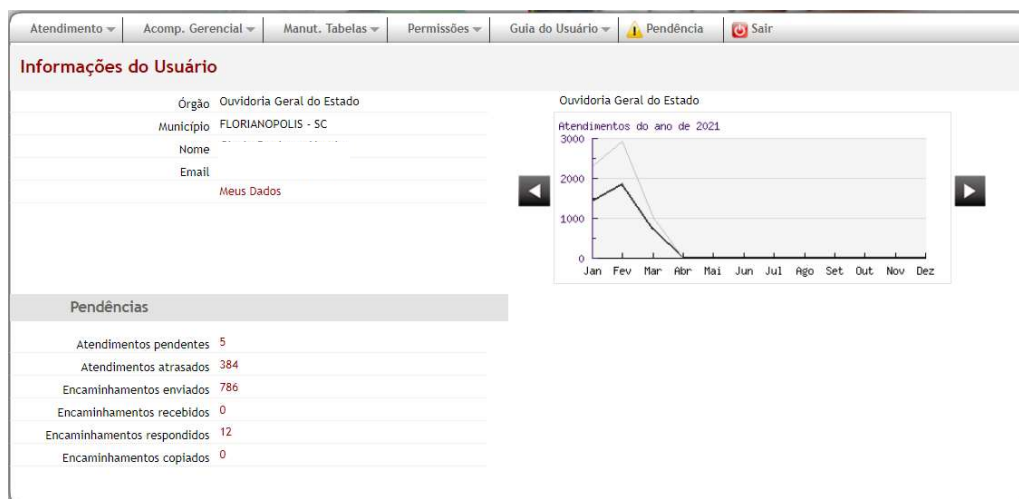


Figura 2 - Página Principal

Os menus do sistema estão dispostos na página principal e não se ocultam ao selecionar uma aba. É através dos menus que o sistema é manuseado e gerenciado. Todos os menus serão detalhados a seguir.

Para navegar pelo sistema ou retornar à página principal, clique no cabeçalho da página “Ouvidoria-Geral”.

3.1. ATENDIMENTO

A função Atendimento contempla os seguintes itens: Registro Atendimento, Registro Encaminhamento e Consulta.

Nesse menu serão geridos os atendimentos, no que tange seu cadastro, encaminhamento ao órgão competente e providências ao cidadão.

3.1.1. Registro de atendimento

Esta opção possibilita a inclusão, consulta e manutenção do registro. Para registrar um atendimento, clique em Atendimento → Reg. Atendimento → Inclusão e preencha os campos solicitados em tela e informados pelo cidadão, conforme mostra a figura 03. A inclusão de atendimento vincula o registro ao usuário que o efetivou, registrando-o diretamente Ouvidoria-Geral do Estado.

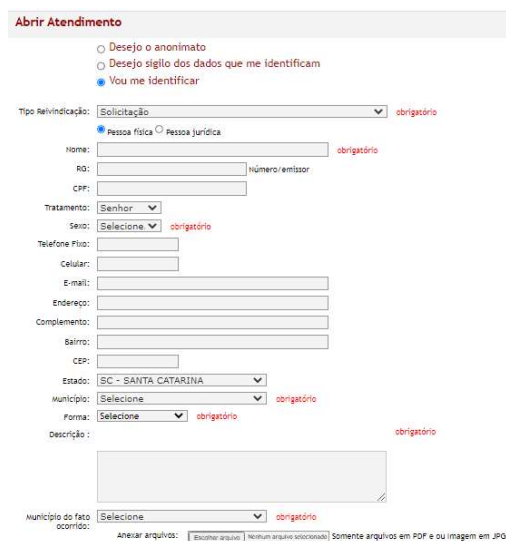


Figura 3 - Registro de Atendimento
Origem: Atendimento → Reg. Atendimento → Inclusão

Os campos onde aparecem setas, as opções de escolha são tabeladas e podem ser alteradas pelo administrador do sistema, bastando selecioná-la. Alguns campos possuem asterisco, informando a obrigatoriedade de seu preenchimento antes da gravação e posterior encaminhamento.

Ao final da página há disponíveis os seguintes botões:

Enviar: confirma a inclusão do atendimento;

Ao enviar o atendimento será gerado automaticamente o protocolo de atendimento composto por um número e a chave de consulta, que serão disponibilizados e/ou enviados ao e-mail informado pelo cidadão.

Limpar: exclui as informações fornecidas em tela, limpando todos os campos preenchidos.

Para consulta e/ou manutenção de atendimento, clique em Atendimento → Reg. Atendimento → Consulta/Manutenção. A tela é a seguinte:

A imagem mostra a interface web 'Localização de Atendimento'. No topo, há o título 'Localização de Atendimento' e um botão 'Voltar'. Abaixo, o campo 'Órgão:' contém 'SC::Ouvidoria Geral do Estado'. Há uma opção desativada para 'Localizar os atendimentos em todos os níveis a partir dos órgãos selecionados'. Os campos de busca incluem: 'Código:', 'Número:' (com exemplo '999/2002'), 'Data De:' (com campos para dia, mês e ano) e 'Até:' (com campos para dia, mês e ano). Há também campos para 'Área:', 'Assunto:', 'Natureza:' e 'Município do fato ocorrido:', todos com menus suspensos e o texto 'Selecione'. Abaixo, há campos para 'Pesquisa Textual:', 'Solicitante:' e 'Telefone:'. Uma opção desativada 'Atrasados:' para 'Localiza os atendimentos atrasados' está presente. O status é selecionado como 'Pendente' entre outras opções: 'Despachado', 'Encaminhado', 'Concluído', 'Complementado pelo Cidadão', 'Solicita Complementação', 'Rejeitado', 'Excluído' e 'Todos'. Na base da tela, há botões 'Localizar' e 'Limpar'.

Figura 4 - Localização de Atendimento
Origem: Atendimento → Reg. Atendimento → Consulta/Manutenção

Preencha os campos que possuir a informação ou as especificações do atendimento que desejar. Após clicar em localizar, outra tela será iniciada, apresentando o resultado da busca com a relação dos atendimentos e suas informações de código, número do atendimento, natureza, data, órgão, solicitante, prazo e o status.

Ao grupo de acesso Administrador serão permitidas alterações nos atendimentos, reabrir, reencaminhar, e/ou outras modificações, basta selecionar o atendimento desejado.

Em caso de consulta de um atendimento específico abrirá a tela do atendimento com todos os dados sobre a demanda de acordo com o nível de acesso do usuário.

3.1.2. Registro encaminhamento

Esta opção permite a localização de atendimento para o encaminhamento, consulta e manutenção dos registros de atendimento. Para incluir um encaminhamento, clique em Atendimento → Reg. Encaminhamento → Inclusão e a seguinte tela será apresentada:

Localização de Atendimento para Encaminhamento

Orgão: SC::Ouidoria Geral do Estado

Localizar os atendimentos em todos os níveis a partir dos órgãos selecionados

Código: _____

Número: _____ ex: 999/2002

Data De: _____ Até: _____ dd/mm/aaaa

Área: **Selecione**

Assunto: **Selecione**

Natureza: **Selecione**

Município do fato ocorrido: **Selecione**

Pesquisa Textual: _____

Solicitante: _____

Telefone: _____

Atrasados: Localiza os atendimentos atrasados

Status: Pendente
 Despachado
 Encaminhado
 Concluído
 Complementado pelo Cidadão
 Solicita Complementação
 Rejeitado
 Excluído
 Todos

Localizar **Limpar**

Figura 5 - Localização de Atendimento para Encaminhamento
Origem: Atendimento → Reg. Encaminhamento → Inclusão

Preencha os campos de seu interesse e/ou conhecimento e aperte no botão localizar, ao final da página. O sistema gerará uma nova página com o(s) atendimento(s) especificado(s). Clique sobre o desejado, preencha todos os campos destinados ao encaminhamento (Encaminhar para Providências com a situação) e se for necessário, selecione a Carta de Encaminhamento (para a unidade da ouvidoria) e Cartas ao Cidadão (selecione a carta desejada) após confirme a operação com o botão Encaminhar.

Após a opção encaminhar, deverá ocorrer o tratamento das cartas com a opção de alterar, encaminhar ou excluir uma carta selecionada indevidamente.

Providências

Situação: Encaminhado

Data: 11-03-2021

Providência:

Retorno do processo:

Anexos

Anexados no Atendimento:	Arquivo	Tamanho	Data	Incluído por
	Corpo de Bombeiros de Santa Catarina.pdf	119,22 KB	2021-01-02 22:12:35,265:127	

Cartas

Cartas ao Cidadão **Informa Providencias**

Cartas de Encaminhamento **OUVIDOR: Informa envio de atendimento**

Ficha do Processo

Alterar **Resposta Verificada** **Responder ao Órgão que Encaminhou** **Concluir** **Copiar**

Figura 6 - Encaminha para Providências

Para consultar um encaminhamento, faça o seguinte caminho: Atendimento → Reg.Encaminhamento → Consulta/Manutenção. Selecionando essa opção, aparecerá a seguinte página:

The screenshot shows a web interface titled "Localização de Encaminhamento". It contains several input fields and dropdown menus for searching records. The "Orgão" field is pre-filled with "SC::Ouvidoria Geral do Estado". There are fields for "Cod. Atendimento", "Num. Atendimento" (with an example "ex: 999/2007"), and "Encaminhamento" (with an example "ex: 999/2007"). Below these are "Orgão Destino" and "Orgão cópia" dropdowns. There are also date fields for "Data De:" and "Até:" (format dd/mm/aaaa), a "Natureza:" dropdown menu, a "Solicitante:" text field, a "Pesquisa Textual:" text field, and a "Data de Devolução:" text field. At the bottom, there are two sections of radio buttons: "Encaminhamentos" with options "Enviados" (selected), "Recebidos", and "Cópia"; and "Status" with options "Pendente" (selected), "Concluído", "Respondido", "Respostas Verificadas", "Reencaminhado", and "Todos". At the very bottom, there are two buttons: "Localizar" and "Limpar".

Figura 7 - Localização de Encaminhamento
Origem: Atendimento → Reg. Encaminhamento → Consulta/Manutenção

Preencha os dados do encaminhamento que busca consultar ou alterar. Segue, abaixo, orientações quanto aos campos “Encaminhamentos” e “Status”:

Encaminhamentos enviados: refere-se aos encaminhamentos enviados a algum órgão cadastrado em nível inferior;

Encaminhamentos recebidos: refere-se aos encaminhamentos recebidos de algum órgão cadastrado em nível superior;

Status pendente: nenhuma providência foi dada à manifestação do cidadão pelo órgão responsável por esta ação;

Status concluído: a providência foi tomada e comunicada ao cidadão manifestante;

Status respondido: o subórgão já forneceu a resposta, mas ainda não foi editada e nem enviada ao cidadão;

Status respostas verificadas: um encaminhamento é classificado como resposta verificada quando se configura como uma resposta inicial, não sendo a efetiva. Para tanto, o ouvidor encaminha a resposta ao cidadão, mas não a conclui;

Status reencaminhado: encaminhamento reencaminhado; e

Status todos: apresenta todos os encaminhamentos realizados.

3.1.3. Consulta

A opção “Consulta” permite consultar qualquer atendimento ou encaminhamento. Insira os dados, em seus respectivos campos, do atendimento/encaminhamento que deseja verificar.

Esta opção fornece a possibilidade de pesquisa por busca específica por palavra-chave, solicitante, dentre outros dados.

A imagem mostra a interface de usuário para a consulta de atendimentos e encaminhamentos. O formulário é dividido em duas seções principais: "Atendimento" e "Encaminhamento".

Consulta Atendimento/Encaminhamento

Órgão: Todos os órgão

Atendimento

Código do Atendimento:

Número do Atendimento: ex: 999/2002

Data de: até

Natureza:

Pesquisa Textual:

Solicitante:

Status: Pendente Despachado Encaminhado Concluído Todos

Encaminhamento

Encaminhamentos: Enviados Recebidos Copiados Todos

Origem/Destino:

Data de: até

Status: Pendente Concluído Respondido Todos

Data de Devolução:

Pesquisa Textual:

Figura 8 - Consulta Atendimento/Encaminhamento
Origem: Atendimento → Consulta

3.2. ACOMPANHAMENTO GERENCIAL

A função do Acompanhamento Gerencial é gerar relatórios estatísticos que auxiliam na gestão da unidade de ouvidoria e subsidiam ações/reações estratégicas.

O Acompanhamento Gerencial apresenta as seguintes possibilidades: Relatórios; Relatórios por Encaminhamento; Totais por período; Totais por período por encaminhamento; Indicadores, Listagem e Produtividade.

Para a geração dos relatórios deverá ser informado um período, caso não seja informado, o sistema informará os últimos 30 dias.

A unidade de ouvidoria deverá observar a tramitação interna para a geração dos relatórios. Selecionando o Órgão (Origem do encaminhamento) e o Encaminhado para Órgão (unidade de ouvidoria de destino). Caso contrário o relatório sairá zerado.

3.2.1. Relatórios

Esta opção apresenta dados referentes aos atendimentos, apresentando os seguintes agrupamentos: Acompanhamento Mensal; Assunto/Mês; Atendimento por Natureza; Forma/Programa; Processo por Município; Reivindicação por Programa; Total por

Forma de Atendimento; atendimentos Pendentes; atendimentos por Identificação; Atendimento por Situação, atendimentos Atrasados; atendimentos Atrasados – Envio de Cartas e Atendimento Tipo Pessoa.

- ✓ **Acompanhamento Mensal:** quantidade de atendimentos realizados mês a mês dentro do período selecionado.
- ✓ **Assunto/Mês:** quantidade de atendimentos por assunto, no mês e ano selecionado.

Assuntos por Mês 


Órgão: Ouvidoria Geral do Estado

Referência : Março 2021

Área	Assunto	Quantidade	%
Administração	Anonimato	1	0,14
	Cadastro de fornecedores	1	0,14
	Consulta de processo	1	0,14
	Dados Pensionista	1	0,14
	Elogio	1	0,14
	Empréstimo Consignado	2	0,29
	Falta de dados	1	0,14
	Horário de Funcionamento/Atendimento	1	0,14
	Irregularidades administrativas	1	0,14
	Pensão	3	0,43
	Plano de saúde	3	0,43
	Total de Administração		16
Administração Prisional	Anonimato	3	0,43
	Comportamento do servidor	2	0,29
	Falta de dados	1	0,14
	Informações/documentos	1	0,14
	Irregularidades administrativas	1	0,14
	Não Foi Possível Compreender	1	0,14

Figura 9 - Exemplo Relatório Assuntos por Mês
Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios → Assunto/Mês

- ✓ **Atendimento por Natureza:** o quantitativo de atendimentos por natureza, mês a mês no ano selecionado.

Atendimentos mensais por natureza 

Órgão: Ouvidoria Geral do Estado

Natureza do Atendimento - Ano Ref.: 2021

Mês	Denúncia	%	Disque 100	%	Elogio	%	Pedido de informação	%	Reclamação	%	Solicitação	%	Solicitação Documentos - LAI - Lei de Acesso à Informação	%	Sugestão	%	Total	%
Janeiro	58	36,25	0	0%	24	32,43	0	0%	172	31,22	1198	37,40	0	0%	9	45,00	1461	36,45
Fevereiro	68	42,50	0	0%	43	58,11	0	0%	346	62,79	1384	43,21	0	0%	8	40,00	1849	46,13
Março	34	21,25	0	0%	7	9,46	0	0%	33	5,99	621	19,39	0	0%	3	15,00	698	17,42
Abril	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Maio	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Junho	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Julho	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Agosto	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Setembro	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Outubro	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Novembro	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Dezembro	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%
Total	160		0		74		0		551		3203		0		20		4008	

Figura 10 - Exemplo Relatório Atendimentos mensais por natureza
Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios → Atend. Por Natureza

- ✓ **Forma/Programa:** dados referentes à forma e ao programa dos atendimentos do período no mês e ano selecionado.

Forma de Contato por Programa 

Órgão: Ouvidoria Geral do Estado

Referência : 2021

Forma	Programa	Quantidade	%
Internet (portal)	Ouvidoria ambiental	100	2,50%
	Ouvidoria externa	3248	81,04%
	Ouvidoria interna	462	11,53%
	Sem classificação	55	1,37%
Total Internet (portal)		3865	96,43%
Pessoalmente	Ouvidoria interna	1	0,02%
Total Pessoalmente		1	0,02%
Telefone	Ouvidoria ambiental	3	0,07%
	Ouvidoria externa	131	3,27%
	Ouvidoria interna	5	0,12%
Total Telefone		139	3,47%
Web-mail (email)	Ouvidoria externa	1	0,02%
Total Web-mail (email)		1	0,02%
Sem classificação	Sem classificação	2	0,05%
Total Sem classificação		2	0,05%
Total Geral		4008	100%

Figura 11 - Exemplo Relatório Forma de Contato por Programa
Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios → Forma/Programa

- ✓ **Processo por Município:** o número de atendimentos por município de origem, Unidade Federativa, a quantidade de atendimentos e a porcentagem do quantitativo com o total.

Processos por Município 

Órgão: Ouvidoria Geral do Estado

Referência : Março 2021

Município	UF	Quantidade	%
AGRONOMICA	SC	1	0,14%
ALFREDO WAGNER	SC	1	0,14%
ALTO BELA VISTA	SC	1	0,14%
ANCHIETA	SC	1	0,14%
ARAQUARI	SC	1	0,14%
ARARANGUA	SC	16	2,29%
ARROIO TRINTA	SC	1	0,14%
ASCURRA	SC	5	0,72%
ATALANTA	SC	1	0,14%
BAGE	RS	1	0,14%
BALNEARIO ARROIO DO SILVA	SC	1	0,14%
BALNEARIO CAMBORIU	SC	11	1,58%
BALNEARIO GAIVOTA	SC	2	0,29%
BALNEARIO PICARRAS	SC	1	0,14%
BARRACAO	PR	1	0,14%
BARRA VELHA	SC	3	0,43%
BIGUACU	SC	8	1,15%
BLUMENAU	SC	22	3,15%
BRACO DO NORTE	SC	1	0,14%

Figura 12 - Exemplo Relatório Processos por Município
Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios → Processo por Município

- ✓ **Reivindicação por programa:** quantidade de atendimentos por programa, realizado no mês e ano selecionado e em forma de tabela e gráfico.

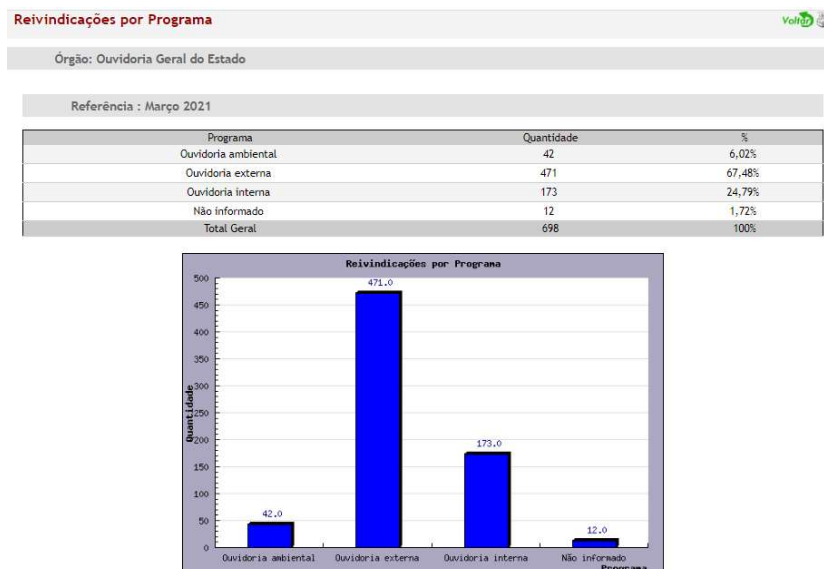


Figura 13 - Exemplo Relatório Reivindicações por Programa
 Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios → Reivind. por Programa

- ✓ **Total por Forma de Atendimento:** quantidade de atendimentos por forma de contato, realizado no ano selecionado, em forma de tabela e gráfico e com a percentagem.

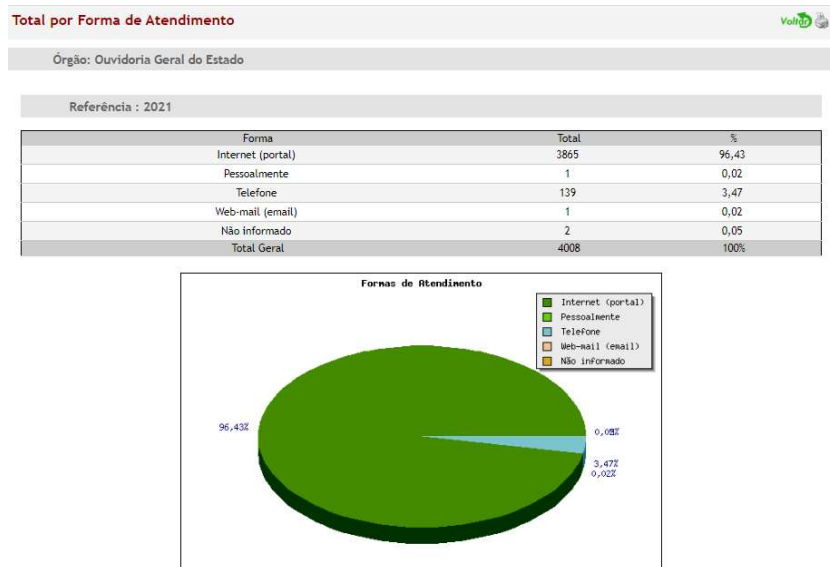


Figura 14 - Exemplo Relatório Total por Forma de Atendimento
 Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios → Total por Forma de Atendimento

- ✓ **Atendimentos Pendentes:** mostra os atendimentos pendentes na entrada do sistema, ou seja, ainda não foram encaminhados. Para a geração desse relatório, há a possibilidade de determinar a data, solicitante, natureza e forma de contato.
- ✓ **Atendimentos por identificação:** para o ano selecionado, o número de atendimentos mensais por tipo de identificação – Anônimo, Identificado ou Sigiloso.

- ✓ **Atendimentos por situação:** atendimentos mensais por situação, ou seja, a quantidade de atendimentos que se encontram aguardando complementação, complementados pelo cidadão, concluídos, despachados, encaminhados, excluídos, pendentes e rejeitados. Observação: algumas modalidades de situação não são utilizadas pela Rede de Ouvidores.
- ✓ **Atendimentos Atrasados:** os atendimentos atrasados na opção Geral, Por órgão, Resumido no período selecionado.
- ✓ **Atendimentos Atrasados – Envio de Cartas:** os atendimentos atrasados para o encaminhamento de cartas de cobrança. A unidade de ouvidoria deverá selecionar o nível de encaminhamento das cartas para o primeiro nível de encaminhamento ou para todos os níveis de encaminhamento e o modelo de carta Resposta Atrasada, quando houver unidades de ouvidorias vinculadas à sua Setorial ou Seccional.
- ✓ **Atendimento tipo Pessoa:** somente disponível para o órgão Ouvidoria-Geral e e-SIC para o nível de acesso “Administrador”.

3.2.2. Relatórios por encaminhamento

A opção “Relatórios por encaminhamento” possibilita a emissão dos seguintes relatórios: Acompanhamento Mensal; Assunto/Mês; Atendimento por natureza; Forma/Programa; Processo por Município; Reivindicação por Programa; Total por Forma de Atendimento; e Atendimentos Pendentes.

Os relatórios por encaminhamento possuem os mesmos objetivos dos apresentados anteriormente, a diferença é que são referentes aos encaminhamentos, necessitando selecionar o órgão que deseja consultar o relatório. Deve ter atenção na hora de selecionar os órgãos, dentro da hierarquia de vinculação, exemplo: Órgão: Ouvidoria, Encaminhado para órgão: Setorial, caso contrário o relatório exibirá os dados zerados. Conforme a figura abaixo para gerar estes relatórios é necessário informar o órgão de origem (Ouvidoria-Geral, Setorial, Seccional) e o de destino (Encaminhado para Órgão, Setorial, Seccional e/ou as suas unidades de ouvidorias vinculadas).

Acompanhamento mensal

Órgão: SC::Ouvidoria Gerat do Estado

Encaminhado para Órgão: ...

Ano Inicial: [v]

Ano Final: [v]

Consultar

Figura 15 - Exemplo de pesquisa do Relatório de Encaminhamento
Origem: Acomp. Gerencial → Relatórios por Encaminhamento → Acomp. Mensal

Por padrão o sistema traz o órgão de origem preenchido com o órgão do usuário que está logado. Sendo assim, se o seu órgão somente recebe os encaminhamentos você deve alterar este campo colocando o órgão imediatamente superior como origem e o seu órgão como destino.

3.2.3. Totais por período e Totais por período por encaminhamento

Diferencia dos tipos de relatórios já apresentados por detalhar atendimentos e encaminhamentos em determinado período, selecionado pelo usuário do sistema.

3.2.4. Indicadores

O sistema disponibiliza dois indicadores: Tempo de Resposta dos Encaminhamentos Concluídos e Percentual de Atendimentos Concluídos. Ambos são indicadores quantitativos, gerados em um período de tempo determinado pelo usuário.

Tempo de Resposta dos Encaminhamentos Concluídos: tempo médio entre o recebimento do atendimento e sua conclusão;

Percentual de Atendimentos Concluídos: número de encaminhamentos abertos e fechados no período, bem como o percentual equivalente entre os dois dados.

Observação: os campos órgão de origem e órgão de destino, equivalem respectivamente Órgão e Encaminhado para Órgão, conforme definições já apresentadas.

3.2.5. Listagem

Disponibiliza a pesquisa por:

Assuntos: relação de todos os assuntos cadastrados no Sistema Integrado de Ouvidoria;

Assuntos por Área: localização de assuntos por área de acordo com as opções selecionadas;

Áreas: localização das áreas cadastradas e ativas;

Listagem de usuários: pesquisa de usuários cadastrados no Sistema Integrado de Ouvidoria de acordo com a seleção escolhida. Poderá pesquisar por órgão, usuários ativos, inativos ou todos, pelo nível de acesso, nome, e-mail dentre os dados dos usuários.

3.2.6. Produtividade

Apresenta a produtividade quantitativa efetuada por usuários ou por ouvidoria setorial, seccional e/ou por unidades de ouvidorias conforme selecionado e no período desejado.

Produtividade dos usuários do(a) Órgão Ouvidoria Geral do Estado 

Produtividade entre 12/03/2021 à 12/03/2021

Órgão	Usuário	Tipo	Ação	Total
OGE		Atendimento	Criado	2
Total de atendimentos				2
OGE		Atendimento	Alterado	69
		Atendimento	Carta enviada	3
		Atendimento	Concluído	25
		Atendimento	Responsável	65
		Atendimento	Transferido	3
		Encaminhamento	Carta enviada	109
		Encaminhamento	Concluído	25
		Encaminhamento	Encaminhado	67
Total de atendimentos				70
Total de encaminhamentos				67
OGE		Atendimento	Alterado	1
		Atendimento	Concluído	70
		Encaminhamento	Alterado	70
		Encaminhamento	Carta enviada	69

Figura 16 - Produtividade dos usuários do órgão Ouvidoria-Geral do Estado
Origem: Acomp. Gerencial → Produtividade

3.3. MANUTENÇÃO TABELAS

A manutenção de tabelas está disponível somente para o nível de acesso Administrador, responsável pela manutenção das tabelas Área e Assunto; Forma de Contato; Natureza; Órgão/Subórgão; Priorização; Programa; Situação Providência; Tipo de Identificação; Tipo de Órgão; Modelo de Carta, Textos e Notícias.

As tabelas possuem o conceito de herança, ao cadastrar qualquer item para um determinado órgão, automaticamente seus subórgão herdarão este item. Mas esta herança somente vale no sentido do órgão para subórgão. Os itens criados pelo subórgão só estarão visíveis para o mesmo e aos seus vinculados.

3.3.1. Área – Assunto

Para que um atendimento possa ser registrado e encaminhado, é necessário o preenchimento dos campos “Área” e “Assunto”. Essa obrigação é importante para a atuação

estratégica da Ouvidoria, pois através da emissão do relatório dessa natureza é possível mapear e constatar as áreas mais reivindicadas e gerenciá-las com medidas corretivas e preventivas.



Figura 17 - Localização de Área e Assunto
Origem: Manut. Tabelas → Área – Assunto

Para inserir uma área e/ou assunto, clique em “Incluir Área” ou “Incluir Assunto” ao final da tela, conforme apresenta a figura 16. Na próxima tela (figura 18), selecione o órgão, e no campo área descreva a nomenclatura da nova área a ser cadastrada, selecione os assuntos disponíveis e transfira para a área com a opção » e clique em “Gravar” e a nova área será registrada no Sistema Integrado de Ouvidoria.

Para inserir um novo assunto, selecione o órgão desejado, e no campo Assunto descreva o assunto e aperte no botão “Gravar” e a inclusão será realizada.

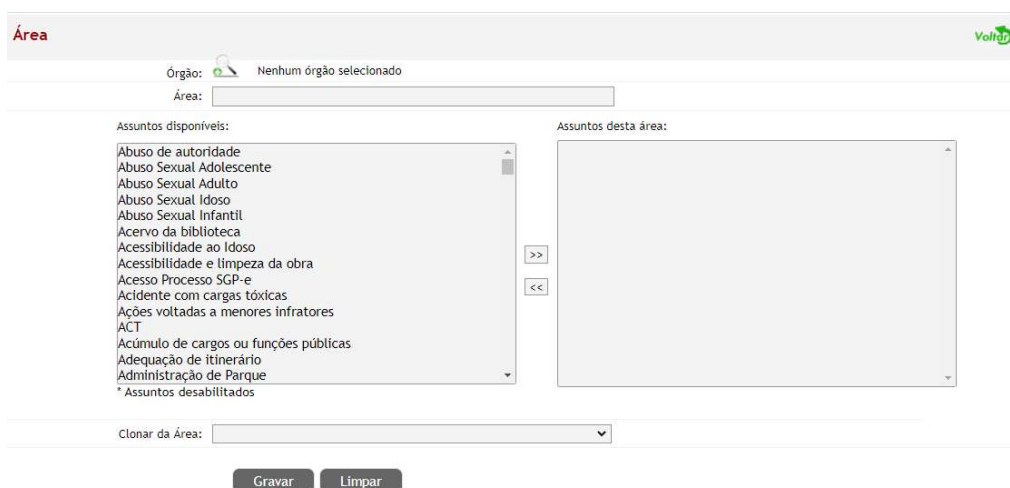


Figura 18 - Inclusão da Área
Origem: Manut. Tabelas → Área – Assunto → Incluir Área

Figura 19 - Inclusão do Assunto
Origem: Manut. Tabelas → Área – Assunto → Incluir Assunto

O Sistema Integrado de Ouvidoria possui a opção de “Clonar da área”, ou seja, para cadastrar uma nova área que seja semelhante a uma área já existente pode-se utilizar a opção “Clonar da Área”. Ao utilizar esta opção não é necessário informar nenhum assunto pois estes serão copiados da área selecionada no campo clonar.

Para visualizar uma área ou assunto a opção “localizar”, e será apresentado uma lista com as áreas cadastradas, click na área desejada a abrirá a tela com a área e seus assuntos disponíveis e assuntos desta área

3.3.2. Forma de contato

Permite cadastrar o canal de comunicação (Forma de contato) utilizado pelo cidadão para registrar a sua demanda. Atualmente as formas de Contato cadastrada são: Carta/Fax, Internet, Pessoalmente, Telefone e Webmail.

Figura 20 - Localização de Formas de Contato
Origem: Manut. Tabelas → Forma de Contato

Para inserir uma nova forma de contato selecione a opção “Incluir”, selecione o órgão, e no campo “Outras formas” digite o nome da forma de contato que deseja cadastrar no Sistema Integrado de Ouvidorias e “Gravar”.

Para visualizar uma forma de contato, selecione primeiro o órgão e depois selecionar a opção “localizar”.

Para excluir uma forma de contato, após a sua localização, clique sobre o X disposto ao lado.

A interface 'Forma de contato' apresenta o seguinte layout: no topo, o título 'Forma de contato' em uma barra cinza; abaixo, o campo 'Órgão:' com o valor 'Estado de Santa Catarina'; a seção 'Formas:' contém uma lista de itens: 'Carta/fax', 'Internet (portal)', 'Pessoalmente', 'Telefone' e 'Web-mail (email)', cada um com um ícone de exclusão 'x' à direita; abaixo da lista, o campo 'Outras formas:' está vazio; no rodapé, há uma dica de uso: '* Para mais de uma forma utilizar ";" como separador' e um botão 'Gravar'.

Figura 21 - Forma de contato

Observação: a opção de exclusão somente poderá ser realizada se não houver demandas vinculadas com a forma de contato.

3.3.3. Natureza

Natureza ou a tipologia da manifestação é a classificação do atendimento em: solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão ou Solicitação Documentos/Informações - Lei de Acesso à Informação. Ao clicar em Manutenção Tabelas → Natureza, a seguinte página será carregada:

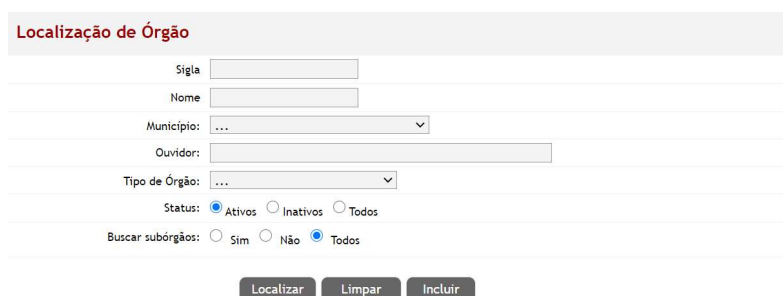
A interface 'Localização de Naturezas de Contato' apresenta o seguinte layout: no topo, o título 'Localização de Naturezas de Contato' em uma barra cinza; abaixo, o campo 'Órgão:' com o valor 'Nenhum órgão selecionado'; o campo 'Natureza:' com o valor 'Todos' e uma seta para baixo; no rodapé, há três botões: 'Localizar', 'Limpar' e 'Incluir'.

Figura 22 - Localização de Naturezas de Contato
Origem: Manut. Tabelas → Natureza

O procedimento de inclusão e localização seguem os procedimentos epígrafos no item anterior, observando os campos específicos a serem preenchidos.

3.3.4. Órgão/Subórgão

A tabela de Órgão/Subórgão permite verificar informações dos Órgãos/Subórgãos já cadastrado de acordo com as opções de pesquisa deseja e inserir novos órgãos ou subórgãos.

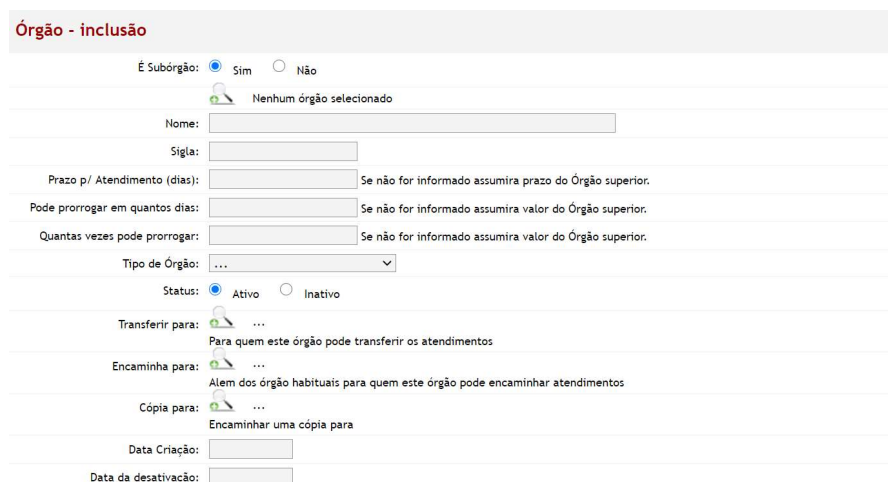


O formulário "Localização de Órgão" contém os seguintes campos e opções:

- Sigla:
- Nome:
- Município:
- Ouvidor:
- Tipo de Órgão:
- Status: Ativos Inativos Todos
- Buscar subórgãos: Sim Não Todos
- Botões: Localizar, Limpar, Incluir

Figura 23 - Localização de Órgão
Origem: Manut. Tabelas → Órgão/ Subórgão

Para inserir um novo Órgão/Subórgão, clique sobre “Incluir”, e será apresentada a tela de cadastro do novo órgão ou subórgão com os campos a serem preenchidos.



O formulário "Órgão - inclusão" contém os seguintes campos e opções:

- É Subórgão: Sim Não
- Nome:
- Sigla:
- Prazo p/ Atendimento (dias): Se não for informado assumira prazo do Órgão superior.
- Pode prorrogar em quantos dias: Se não for informado assumira valor do Órgão superior.
- Quantas vezes pode prorrogar: Se não for informado assumira valor do Órgão superior.
- Tipo de Órgão:
- Status: Ativo Inativo
- Transferir para: Para quem este órgão pode transferir os atendimentos
- Encaminha para: Além dos órgão habituais para quem este órgão pode encaminhar atendimentos
- Cópia para: Encaminhar uma cópia para
- Data Criação:
- Data da desativação:

Figura 24 - Órgão – inclusão

Para cadastrar um subórgão é necessário informar qual o órgão que o subórgão e/ou a unidade de ouvidoria está vinculada, após preencher todos os dados, clique em “Gravar” para finalizar a operação.

Após o cadastro do órgão ou subórgão e/ou unidades de ouvidorias, apenas será permitido a sua inativação. Ao inativá-los não mais estarão disponíveis para encaminhamentos de demandas, porém ficar disponível para a geração de relatórios, uma vez que poderá ter demandas concluídas vinculadas aos mesmos.

Para a inativação de um órgão, subórgão e/ou unidade de ouvidoria as demandas pendentes deverão ser resgatadas e reencaminhadas ao novo destino.

3.3.5. Priorização

A priorização determina a relevância no atendimento da demanda.

A interface 'Localização de Priorizações' apresenta um formulário com o seguinte layout: no topo, o título 'Localização de Priorizações' em uma barra cinza; abaixo dele, o campo 'Órgão:' com um ícone de lupa e o texto 'Nenhum órgão selecionado'; o campo 'Priorização:' com um menu suspenso contendo a opção 'Todos'; e na base, três botões de ação: 'Localizar', 'Limpar' e 'Incluir'.

Figura 25 - Localização de Priorizações
Origem: Manut. Tabelas → Priorização

O procedimento de inclusão, localização e exclusão siga as instruções da opção Forma de Contato.

3.3.6. Programa

O programa informa a origem da ouvidoria, interna ou externa.

A interface 'Localização de Programas' apresenta um formulário com o seguinte layout: no topo, o título 'Localização de Programas' em uma barra cinza; abaixo dele, o campo 'Órgão:' com um ícone de lupa e o texto 'Nenhum órgão selecionado'; o campo 'Programa:' com um menu suspenso contendo a opção 'Todos'; e na base, três botões de ação: 'Localizar', 'Limpar' e 'Incluir'.

Figura 26 - Localização de Programas
Origem: Manut. Tabelas → Programa

O procedimento de inclusão, localização e exclusão seguem as instruções da opção Forma de Contato.

3.3.7. Situação providência

A situação de providência indica o tratamento no encaminhamento da demanda em Encaminhado ou Pronto Atendimento.

Encaminhado: utiliza-se à demanda devidamente encaminhada a uma setorial ou seccional.

Pronto Atendimento: utiliza-se à demanda que não necessita de tramitação à setorial, seccional e deu-se a conclusão com o pronto atendimento ao cidadão pela Ouvidoria-Geral do Estado.

O procedimento de inclusão, localização e exclusão seguem as instruções da opção Forma de Contato.

Localização de Situações para Providência

Órgão: Nenhum órgão selecionado

Situação: Todos

Localizar Limpar Incluir

Figura 27 - Localização de Situações para Providência
Origem: Manut. Tabelas → Situação Providência

3.3.8. Tipo de Órgão

Está opção é o cadastro da tipologia do poder público vinculado ao órgão. Exemplos de tipo de órgão: Poder Executivo Estadual, Poder Executivo Federal, Poder Executivo Municipal, Poderes Legislativos, Autarquias, Fundações dentre outros.

Conforme subitem 3.3.4 deste manual, ao cadastrar um órgão/subórgão, no Sistema Integrado de Ouvidorias, é necessário identificar o tipo de órgão.

Localização de Tipos de Órgãos

Órgão: Nenhum órgão selecionado

Tipos: Todos

Localizar Limpar Incluir

Figura 28 - Localização de Tipos de Órgãos
Origem: Manut. Tabelas → Tipo de Órgão

O procedimento de inclusão, localização e exclusão seguem as instruções da opção Forma de Contato.

3.3.9. Modelo de Carta

As cartas são estruturas padronizadas com a finalidade de comunicação com o destinatário sobre alguma ação, ao cidadão, a um ouvidor e/ou as unidades de ouvidorias.

Localização de Modelos de Carta

Órgão: Nenhum órgão selecionado

Modelo:

Localizar Limpar Incluir

Figura 29 - Localização de Modelos de Carta
Origem: Manut. Tabelas → Modelo de Carta

Para cadastrar um modelo de carta, clique em 'incluir', figura 29, e será direcionado a tela para criar o modelo de carta desejada.

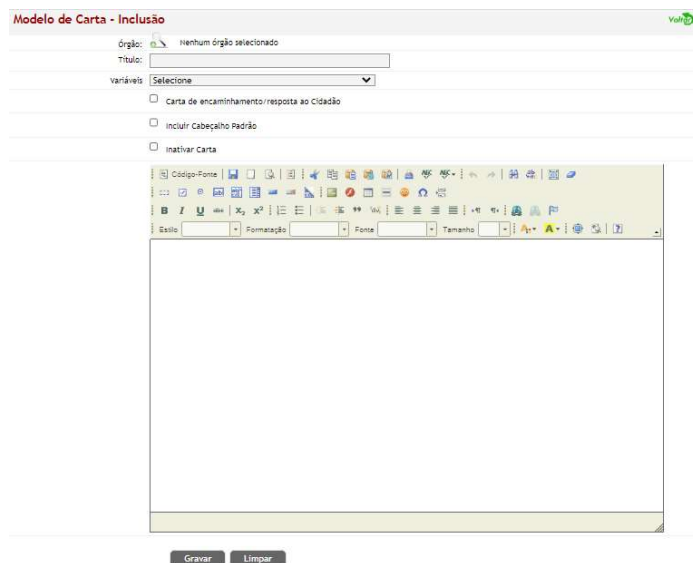


Figura 30 - Inclusão Modelo de Carta
Origem: Manut. Tabelas → Modelo de Carta → Incluir

No campo “Órgão”, selecione o órgão ao qual a carta será utilizada;

Em “Título”, preencha com um nome que identifique a finalidade da carta;

Variáveis: possibilita informações que, ao gravar carta, são substituídas automaticamente no texto. As variáveis podem ser incluídas em qualquer lugar da carta e não há limitação quanto à quantidade a ser inserida. Ao selecionar uma variável, a mesma aparece na tela de edição do texto. Caso apareça fora da ordem desejada é só recortar e colar no local desejado.

A seguir, selecione as opções de acordo com suas preferências: carta de encaminhamento/resposta ao cidadão; incluir cabeçalho padrão; inativar carta.

Ao concluir a carta, clique em “Gravar”.

Para alterar o conteúdo de uma carta ou inativar, selecione o Modelo de carta – Localização de Modelos de Cartas, selecione o órgão desejado e localizar, conforme figura 29 será apresentada as cartas cadastradas e ao clicar na carta deseja, automaticamente a edição da carta será apresentada, edite de acordo com as necessidades de alterações ou inativação da carta e gravar.

As cartas ao Cidadão são encaminhadas pelo e-mail cadastrado do cidadão ou acessadas pelo cidadão na consulta da demanda.

Para a Rede de Ouvidorias são as cartas disponibilizadas na opção Cartas de Encaminhamento e são encaminhadas no ato do tratamento das demandas e de sua tramitação. As cartas de Encaminhamento podem ser usadas pelas setoriais, seccionais para a comunicação com as suas unidades.

Retorno do processo:	<input type="text"/>
Dados do solicitante	
Solicitante:	Anônimo
Município:	FLORIANOPOLIS -
Anexar arquivos:	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arqu... selecionado
Cartas de Encaminhamento	<input type="text"/>
Cartas ao Cidadão	<input type="text"/>
(*) O preenchimento de pelo menos um dos campos é obrigatório	
<input type="button" value="Encaminhar"/> <input type="button" value="Limpar"/>	

Figura 31 - Cartas de Encaminhamento

3.3.10. Textos

Esta opção apresenta os textos disponíveis na visualização do Portal da Ouvidoria-Geral (www.ouvidoria.sc.gov.br) e seus módulos de 1. Novo Atendimento, 2. Consulta de Atendimentos e 3. E-SIC.

As instruções ao cidadão são geradas, gravadas e alterada, nesta opção de Textos de acordo com a necessidade do Sistema Integrado de Ouvidorias.

Para a localização de textos padronizados selecione o órgão: Estado de Santa Catarina – SC e localizar, logo em seguida será apresentada a lista Título Cidadão, clique na opção desejada e será apresentada a tela com os campos dos textos padronizados conforme figura 32.

Textos Padronizados	
Órgão:	Estado de Santa Catarina
Título	Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina
Subtítulo	Exercite a sua cidadania e participe do Governo do Estado de Santa Catarina
Título de Nova Solicitação	Novo Atendimento
Título de Consultar Solicitação	Consultar Atendimento
Título de Solicitar Documentos	E-SIC
Introdução de Nova Solicitação	Clique para enviar denúncias, elogios, reclamações e sugestões. Será gerado protocolo com o código de atendimento e a chave para consulta.
Introdução de Consultar Solicitação	Clique para obter informações sobre sua solicitação. Tenha em mãos o código de atendimento e a chave de consulta.
Introdução de Solicitar Documentos	O Sistema de Informações ao Cidadão (E-SIC) do Estado de Santa Catarina permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades
Texto em Nova Solicitação	LEIA AS INSTRUÇÕES Exercite a sua cidadania e participe do Governo do Estado de Santa Catarina
Texto em Consultar Solicitação	Prezado Usuário: Para obter informações de sua demanda na Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, informe os seguintes dados:
Texto em Solicitar Documentos	LEIA ABAIXO AS INSTRUÇÕES 1. Ao enviar a sua solicitação o sistema informará automaticamente
Tela de Login	O Sistema de Registro e Controle de Atendimento tem como

Figura 32 - Textos Padronizados
Origem: Manut. Tabelas → Textos

Após as atualizações, clique em GRAVAR.

Observação: Cuidado com as alterações e/ou exclusões. Essas funções afetam diretamente os textos disponibilizados no Portal da Ouvidoria-Geral do Estado de SC. Figura 33 ou internamente nos módulos como figura 34.



Figura 33 - Novo Atendimento

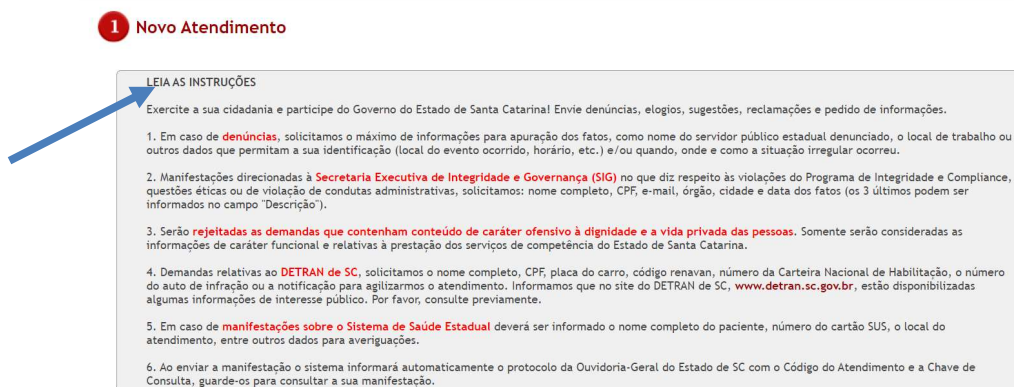


Figura 34 - Novo Atendimento – Instruções

3.3.11 Notícias

O Sistema Integrado de Ouvidorias disponibiliza a opção de Notícias na Rede de Ouvidores. Trata-se de uma opção de comunicação interna com os usuários cadastrados e estará disponível logo após o login de acesso ao Sistema Integrado de Ouvidorias. Figura 35 e ao cidadão/sociedade figura 36.

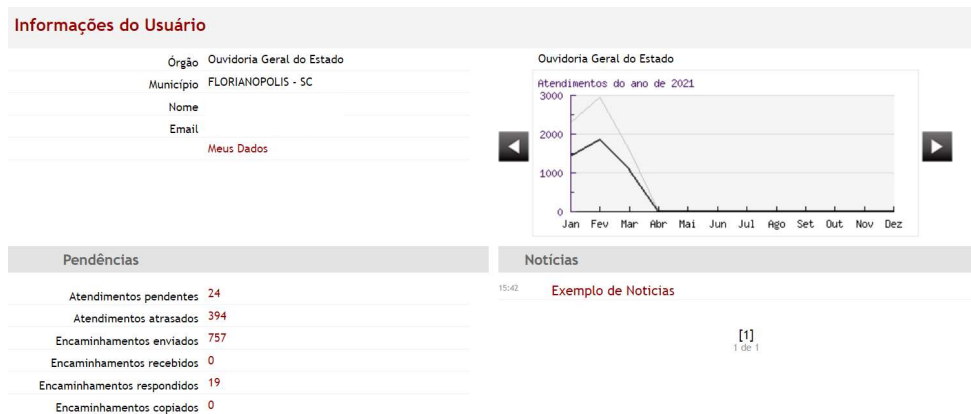


Figura 35 - Informações do Usuário



Figura 36 - Exemplo de Notícias

Para localizar uma notícia selecione Notícias e os campos desejados e localizar, figura 37. Após será apresentada a relação das notícias de acordo com o filtro de pesquisa, figura 38.

Localização de Notícias

Gestor: Estado de Santa Catarina

Título:

Texto:

Data Publicar: dd/mm/aaaa

Data Despublicar: dd/mm/aaaa

Local: Ouvidores Cidadão

Status: Ativo Inativo Todos

Localizar Limpar Incluir

Figura 37 - Localização de Notícias
Origem: Manut. Tabelas → Notícias

Titulo	Publicar	Expirar	Status	Local	Orgão
Teste 2	28/05/2014	29/05/2014	Inativo	Cidadão, Ouvidores	SC
Teste	28/05/2014	29/05/2014	Inativo	Ouvidores	SC
Exemplo de Noticias	13/03/2021	14/03/2021	Inativo	Cidadão, Ouvidores	SC

Incluir

[1]
Página 1 de 1

Figura 38 - Lista de Notícias Padronizadas

Selecione a notícia desejada e faça a sua alteração de acordo com os itens desejados e gravar.

Figura 39 - Notícias - Alteração

Para incluir uma nova notícia, selecione Notícias e Incluir, automaticamente vai abrir a tela de inclusão de notícias, preencha todos os campos e gravar. Pronto a notícia estará publicada na opção desejada (Ouvidores e/ou Cidadão).

Figura 40 - Notícias - Inclusão

3.4. PERMISSÕES

A opção Permissões é destinada ao cadastro de usuários no Sistema Integrado de Ouvidorias é subdividida em “Usuários” e “Grupo de Usuários”.

3.4.1. Usuários

Ao clicar sobre a opção Usuário, automaticamente aparecerá a tela de Localização de Usuário, conforme figura 41.

A interface 'Localização de Usuário' apresenta um formulário com os seguintes campos e opções:

- Órgão: Todos os órgão
- Nome: [campo de texto]
- E-mail: [campo de texto]
- Login antigo: [campo de texto]
- CPF: [campo de texto]
- RG: [campo de texto]
- Situação: Ativo Inativo Todos
- Níveis de Acesso: Gestor
- Grupo de acesso: Administrador, Alimentador, Atendimento, Cadastrar Usuário, Consulta, Gestor, Indicadores, Manutenção textos site, Responder, Transferencia Atendimento

Botões de ação: Localizar, Limpar, Incluir.

Figura 41 - Localização de Usuário
Origem: Permissões → Usuários

Para cadastrar/incluir um usuário, clique sobre “Incluir” e preencha os campos requeridos em cada etapa. O primeiro passo solicita o e-mail do usuário a ser cadastrado, preferencialmente o e-mail funcional ou o institucional da setorial, seccional e/ou da unidade de ouvidoria. O e-mail informado será o login de acesso ao Sistema Integrado de Ouvidorias.

A interface 'Usuário - inclusão' - Passo 1 apresenta o seguinte formulário:

- Passo 1
- E-mail: [campo de texto]

Botão de ação: Continuar.

Figura 42 - Passo 1 - Inclusão Usuário
Origem: Permissões → Usuários → Incluir

O segundo passo é o registro de outras informações.

Usuário - inclusão Voltar

Passo 2

Órgão:

E-mail:

Nome:

CPF:

RG:

Cargo:

Contato:

Situação: Ativo

Níveis de Acesso: Gestor

Grupo de acesso:

- Administrador
- Alimentador
- Atendimento
- Cadastrar Usuário
- consulta
- Gestor
- Indicadores
- Manutenção textos site
- Responder
- Transferencia Atendimento

Gravar

Figura 43 - Passo 2 - Inclusão Usuário
 Origem: Permissões → Usuários → Incluir

Selecione o órgão ao qual o usuário será vinculado; complete o nome; digite seu CPF, RG, cargo, contato; o nível de acesso o grupo de acesso (Item 3.4 deste manual).

A senha é gerada automaticamente e enviada para o e-mail informado juntamente com um link para ativação. Aos e-mails que fazem parte do banco de dados do Estado, a senha de acesso ao Sistema Integrado de Ouvidorias será a mesma senha do e-mail. Todos os e-mails com a extensão sc.gov.br, deverão ser autenticados no Sistema de Autenticação Único – SAU, do Estado. Por isso a necessidade de informar um e-mail funcional ou institucional. Para concluir a inclusão, clique em “Gravar”.

3.4.2. Grupo de usuários

O Sistema Integrado de Ouvidorias disponibiliza os seguintes grupos de usuários: Administrador; Alimentador; Atendimento; Cadastrar Usuário; Consulta; Gestor; Indicadores; Manutenção Textos Site; Responder e Transferência Atendimento; apresentados no capítulo 2 deste manual.

Grupo de permissões Voltar

Nome do grupo:

Gestor: **Estado de Santa Catarina** ▾

Menus:

- Atendimento
 - Reg. Atendimento
 - Inclusão

Permissões: Inserir Alterar Excluir Imprimir
 - Inclusão via Ouvidoria

Permissões: Sim
 - Consulta/Manutenção

Permissões: Inserir Alterar Excluir Imprimir
 - Transferência de Órgão

Permissões: Sim
 - Reg. Encaminhamento
 - Inclusão

Permissões: Inserir Alterar Excluir Imprimir

Figura 44 - Grupo de Permissões
 Origem: Permissões → Grupo de usuários

O grupo de usuários permite selecionar as funções de cada perfil de acesso de cada grupo.

3.5. GUIA DO USUÁRIO

A Guia do Usuário permite a visualização do manual do usuário Sistema Integrado de Ouvidorias em formato PDF.

3.5.1. Tutorial

A opção “Tutorial”, o manual do Sistema Integrado de Ouvidorias será automaticamente apresentado.

3.5.2. Adobe PDF

Para a visualização do manual do Sistema Integrado de Ouvidorias é necessário ter instalado em seu computador o programa Adobe PDF. A opção Adobe PDF direciona o usuário à página de download do programa Adobe PDF.

3.6. SAIR

Clique no botão “Sair” para fazer o *logout* do Sistema Integrado de Ouvidorias e encerrar a sessão do *login*. Após alguns minutos sem atividade a sessão expira automaticamente.