

Manual



Versão 1.1



O Sistema de Ouvidoria é um canal aberto de comunicação entre o cidadão e a administração pública do Governo do Estado de Rondônia que possibilita o contato dos usuários dos serviços públicos com as ouvidorias estaduais. Atua de forma autônoma e transparente no controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado, além de ser um grande aliado na melhoria da gestão.

Funções

Recebe, encaminha e acompanha as manifestações da sociedade - sugestões, solicitações, informações, reclamações, denúncias e elogios com garantia de resposta ao manifestante.

Primeiras Instruções:

Leia o manual

- Leia com atenção este manual e guarde-o para futuras consultas.
- Lendo o manual você conseguirá obter o rendimento máximo do sistema.

Pré-requisitos

- 1.1 O usuário deve ter acesso à Internet.
- 1.2 Deverá ter um navegador web atualizado, preferencialmente o Chrome, instalado nas máquinas que utilizará o sistema.

Notas Especiais

- As fotos e os desenhos utilizados neste manual são de caráter ilustrativo, as especificações estão sujeitas a alteração sem prévio aviso.

Este sistema está homologado pela SEAE/DEGTIC/GIS do Estado de Rondônia.

Contato: gis@deti.ro.gov.br – (69) 3216-1028

www.sistemas.ro.gov.br

Sumário:

1.	Acesso ao sistema.....	pg 5
2.	Página Inicial	pg 5
3.	Criar Manifestação	pg 6
3.1	Manifestação anônima.....	pg6
3.2	Manifestação identificada.....	pg 7
4.	Detalhe sua Manifestação.....	pg 8
4.1	Tipo de Resposta.....	pg 9
5.	Descreva sua Manifestação.....	pg 10
5.1	Protocolo de identificação.....	pg 11
6.	Consultar Manifestação.....	pg 12
6.1	Resultado da Consulta.....	pg 12

1. Acesso ao sistema – digite em seu navegador o endereço ouvidoria.sistemas.ro.gov.br

2. Página Inicial - é dividida em três áreas de acesso, siga as legendas abaixo para melhor utilização:

Ouvidoria Geral  Governo do
Estado de Rondônia

Bem vindo(a)!
Este é o sistema da Ouvidoria Geral do Governo de Rondônia.
Escolha abaixo o que deseja fazer.

Entrar no Sistema
Essa é a parte administrativa do sistema.

Criar Manifestação
Para criar uma manifestação basta clicar sobre o ícone.
Precisa de ajuda? [Clique aqui.](#)
[Alguma dívida.](#)

Consultar Manifestação
Essa é a parte de consulta de manifestação, para consultar, basta clicar sobre o ícone e digitar o número da manifestação e clicar em consultar.

Entrar no sistema: área administrativa voltada aos gestores do Sistema de Ouvidoria, necessita login e senha.

Criar Manifestação: área voltada aos usuários que desejam manifestar suas sugestões, solicitações, informações, reclamações, denúncias e elogios. Clique no ícone *Criar Manifestação* e siga as instruções das páginas subsequentes do manual.

Consultar Manifestação: área de consulta das manifestações realizadas. O usuário deverá acessar esta área para consultar a resposta do Governo para sua manifestação, a partir do número de protocolo gerado pelo sistema após envio da manifestação.

3. Criar Manifestação – o usuário deverá escolher entre as opções *manifestação anônima* (SIM) ou *manifestação notória /identificada* (NÃO).

Ouvidoria Geral  Governo do Estado de Rondônia

Nova Manifestação

1º Passo » 2º Passo » 3º Passo **Esse é o 1º passo**

[←Voltar](#) [Avançar→](#)

clique em avançar

Manifestação Anônima?

Defina se deseja ou não fazer uma manifestação **anônima**. Fazendo uma manifestação anônima, não será necessário o preenchimento de **nenhum dado pessoal**, será necessário somente definir um método de resposta **impessoal** - como por exemplo: **email**.

Sim Não

**Selecione entre sim ou não
sim para manifestação anonima
ou não para manifestação identificada.**

3.1 Ao escolher a opção **Manifestação Anônima**, o usuário manifestará suas observações sem a necessidade de informar seus dados pessoais. Após o preenchimento e envio da manifestação, o sistema irá gerar um número de protocolo pelo qual o usuário consultará a resposta à sua manifestação. Para manifestação anônima, clique em **Sim** e em **Avançar**.

3.2 Manifestação notória (identificada) – ao escolher esta opção o usuário deverá, antes de registrar sua manifestação, identificar seus dados pessoais conforme demonstrado na imagem abaixo:

Ouvidoria Geral  Governo do Estado de Rondônia

Nova Manifestação

1º Passo » 2º Passo » 3º Passo ← Voltar **Avançar** →

Manifestação Anônima?

Defina se deseja ou não fazer uma manifestação **anônima**. Fazendo uma manifestação anônima, não será necessário o preenchimento de **nenhum dado pessoal**, será necessário somente definir um método de resposta **impessoal** - como por exemplo: **email**.

Sim Não **Caso queira cadastrar uma manifestação identificada selecionar a opção Não.**

<u>Nome Completo</u> <small>Limite de 120 caracteres</small>	<u>CPF</u>	<u>Sexo</u>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selecione.. <input type="button" value="v"/>
<u>Cartão SUS</u>	<u>NIS</u> Esse NIS é o PIS da carteira de trabalho.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Após o Preenchimento clique em avançar.

*As duas opções – *Anônima* e *Identificada* – permitem ao usuário detalhar sua manifestação (pg 8) com as mesmas possibilidades.

A única diferença é a tipo de resposta (pg 9).

4. Detalhe sua Manifestação – o usuário deve escolher a Entidade que receberá a manifestação, o grupo ao qual ela pertence, qual o tipo da mensagem e a sua profissão.

Ouvidoria Geral  Governo do Estado de Rondônia

Nova Manifestação

1° Passo » 2° Passo » 3° Passo **Esse é o 2° passo**

[← Voltar](#) [Avançar →](#)
clique em avançar

Detalhe sua Manifestação

Direcione sua manifestação e defina como deseja receber a resposta.

Grupo Entidade **Selecione o grupo entidade.**
Melhorias na Escola

Entidade **Selecione a entidade.**
Ouvidoria da SESAU

Profissão **selecione a profissão.**

Tipo de Mensagem **Selecione o tipo de mensagem.**

Selecione todos os campos e prossiga, clicando em avançar.

4.1 Tipo de resposta – quando o usuário escolher a opção de envio identificado, o sistema disponibilizará diferentes opções de resposta. Desta forma, cabe ao usuário escolher qual forma de resposta é mais adequada à sua solicitação.

Através da opção *Internet (Site Ouvidoria)* o sistema irá gerar um número de protocolo, como necessariamente acontece quando o usuário é anônimo. As outras opções de resposta são de escolha exclusiva dos usuários identificados.

Grupo Entidade		Entidade
Vigilância sanitária (ex. esgoto, fossa, lixo, alimentos mal armazenados ou vencidos) ▼		Ouvidoria Geral do Estado
Profissão	Tipo de Mensagem	Tipo de Resposta
Prestador de Serviços ▼	Reclamação ▼	Telefone
Telefone 1	Telefone 2	Carta
		Correspondência Oficial
		Email
		Internet (Site Ouvidoria)
		Pessoalmente
		Telefone

Usuário identificado – selecione a opção de resposta que melhor atende sua solicitação e depois clique em *avançar*.

5. Descreva sua Manifestação – descreva sua manifestação e selecione **Enviar**. Selecione a opção **+Arquivos** para anexar arquivos à manifestação.

Ouvidoria Geral  Governo do Estado de Rondônia

Nova Manifestação

1º Passo » 2º Passo » 3º Passo **Esse é o 3º passo.** [← Voltar](#) [Avançar →](#)

Faça sua Manifestação

Manifestação Limite de 1000 caracteres

Descreva aqui sua manifestação.

Limite de 10Mb por arquivo

[+Arquivos](#) **Para anexar arquivos clique em arquivos.**

[Enviar ↻](#) **Após finalizar clique em enviar.**



Manifestação anônima – o sistema irá gerar um número de protocolo após o envio da descrição.

5.1 Protocolo de Identificação



Atenção!

Este é o número do atendimento, para poder consultar o andamento da Manifestação anote este número:

57791991

[Voltar](#)

Após terminar o preenchimento, anotar o número do atendimento para consultar o andamento da sua manifestação.

Guarde o número do protocolo para consultar a resposta do Governo à sua Manifestação.

6. Consultar Manifestação – na página inicial, introduza o número do protocolo gerado pelo sistema e clique em *Consultar*.

Consultar Manifestação

Número de Protocolo

Consultar Cancelar

6.1 – Resultado da consulta



Resultado da Consulta

Protocolo: 1434747710

Assunto: A Classificar

Tipo Manifestação	Denúncia
Manifestado	06/01/2014 08:24:49
Manifestação	teste

Data / Hora	Situação
06/01/2014 08:24:49	Recebimento