# Ouvidoria

Consulte aqui como funciona o módulo de ouvidorias no sistema Atende.net.

- Consulta e Tramitação de Ouvidorias

# Consulta e Tramitação de Ouvidorias

## Acesso à Ferramenta de Ouvidoria

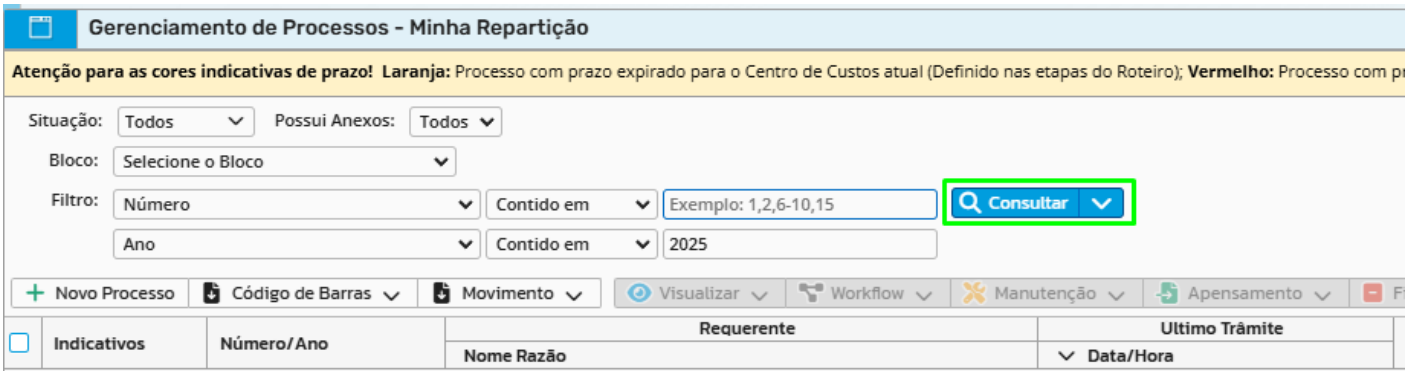
Para consultar e tramitar ouvidorias, o usuário deve acessar a ferramenta de ouvidoria dentro das opções do módulo de Governo Digital.




## Consulta de Ouvidorias

1. No menu, selecione a opção de **Processo**.
2. A consulta pode ser feita por **usuário** ou **repartição**. O ideal é utilizar a opção **Minha Repartição**.
3. Uma nova janela abrirá, listando os processos vinculados ao departamento do usuário.
4. Utilize as ferramentas de filtro para localizar especificamente as ouvidorias desejadas.

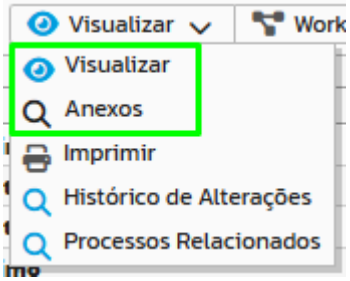


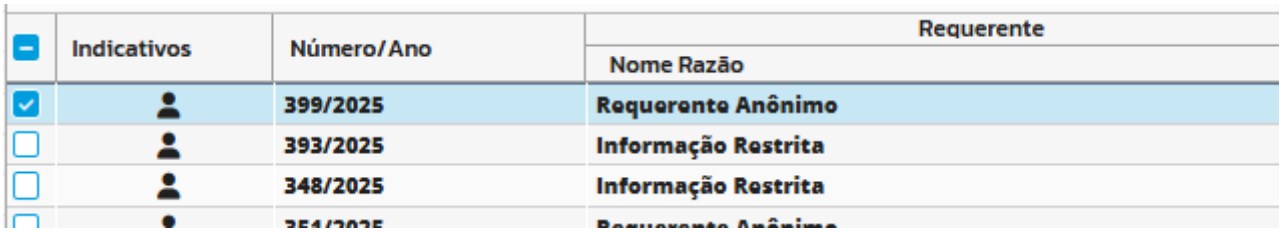




# Seleção e Análise da Ouvidoria

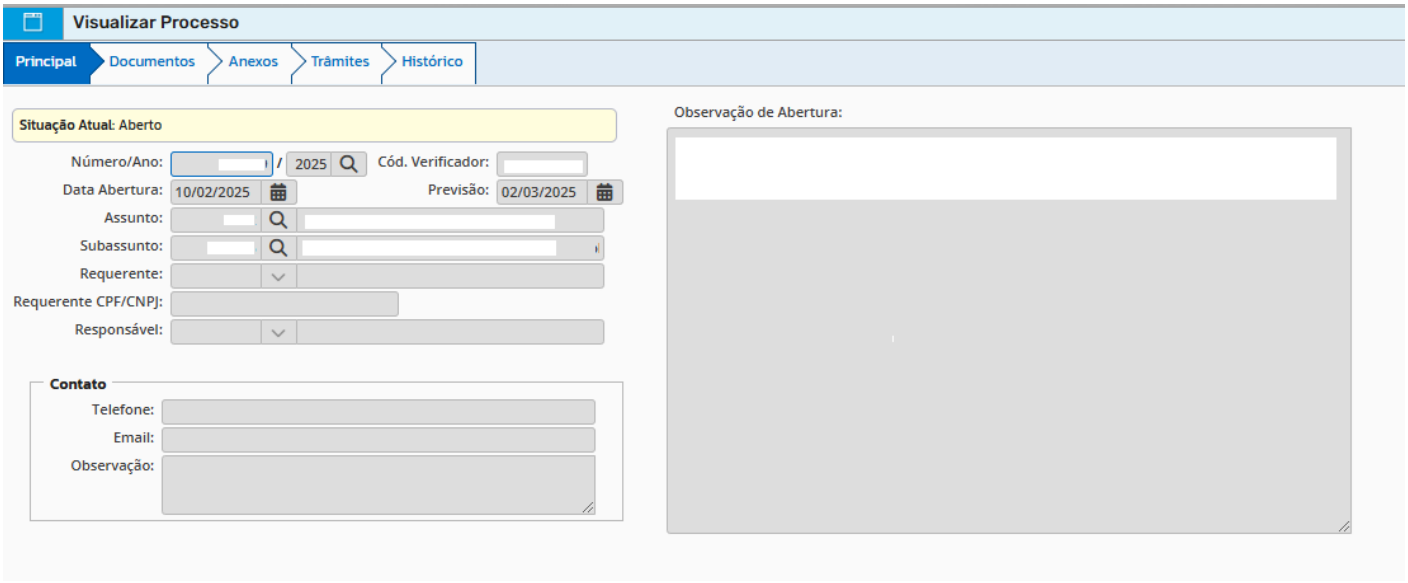
1. Na lista de ouvidorias, selecione a manifestação que precisa ser respondida.
2. Após selecionar a ouvidoria, estarão disponíveis algumas ações, como:
   - **Visualizar**: Permite a leitura dos últimos trâmites e da observação de abertura contendo a manifestação do cidadão.
   - **Anexos**: Disponibiliza documentos ou arquivos vinculados ao processo.

**Atenção:** Caso o processo tenha restrição, os dados do manifestante não serão exibidos.



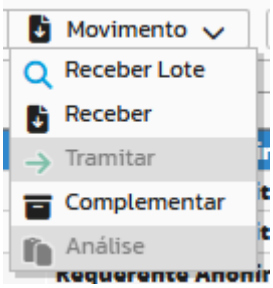




Através da visualização do processos é possível realizar a leitura da observação de abertura contendo a manifestação do cidadão, dados do processo, ver os documentos anexados. ver os últimos trâmites e o histórico do processo. Essa funcionalidade é essencial para compreender todo o histórico do caso antes de elaborar uma resposta adequada.



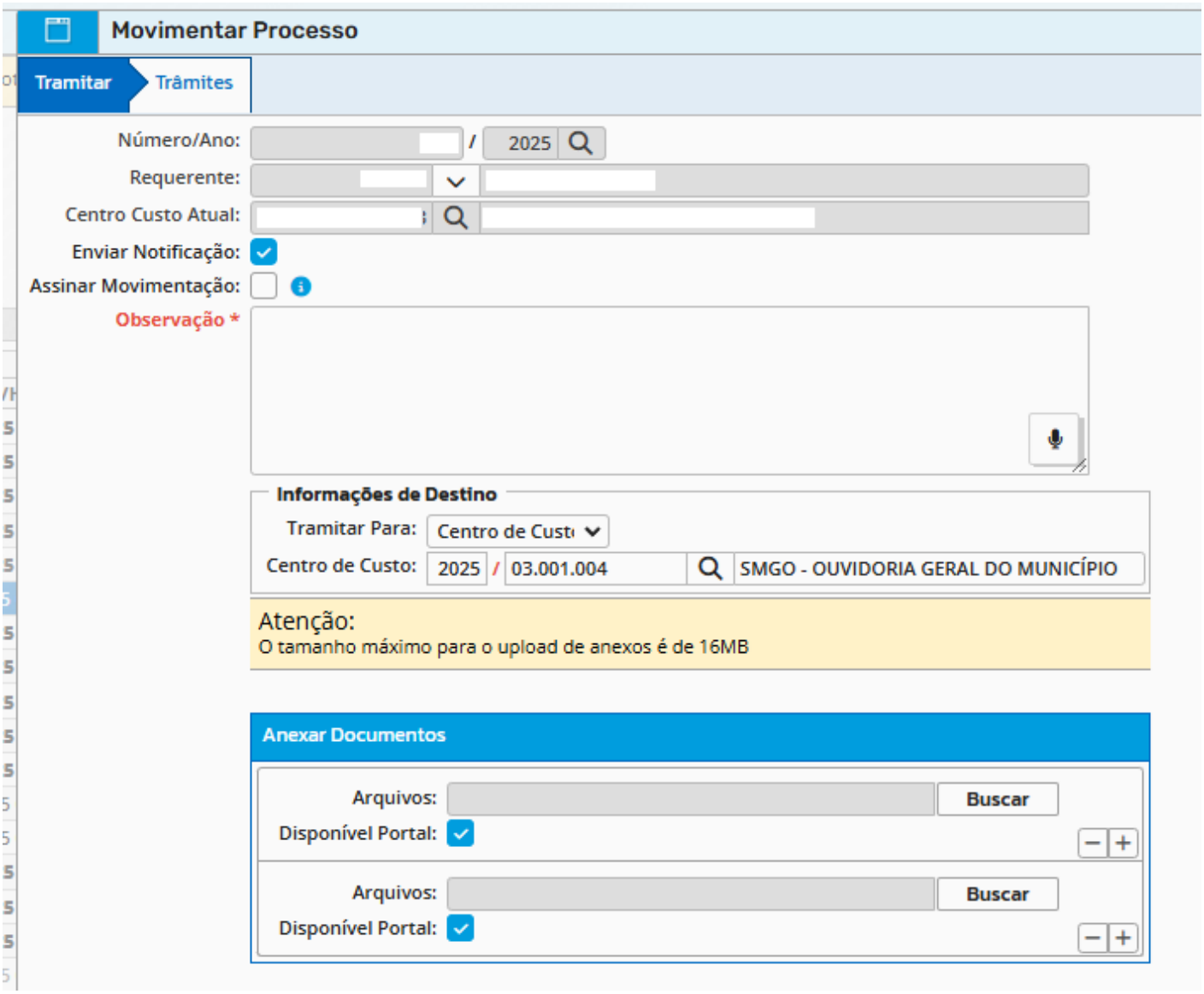

# Resposta à Manifestação

1. Para responder a manifestação, o usuário deve primeiro **Receber** a ouvidoria.
2. Após o recebimento, o botão **Tramitar** ficará disponível.
3. Na janela que se abre, o usuário pode registrar a resposta ao processo.
4. A resposta geralmente é enviada ao departamento de ouvidoria que originou a manifestação.




A resposta  pode ser enviada as ouvidorias Geral, da Saúde ou da Segurança Pública. onde a manifestação foi inicialmente protocolada. Esse setor é responsável por dar o encaminhamento final e informar ao manifestante sobre a solução ou providências tomadas.

| | |
|---|---|
| SMGO - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO | 03.001.004 |
| SMSA - OUVIDORIA DA SAÚDE | 12.001.001.007.007 |
| SMSP - OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL | 27.001.001.006.006 |




Seguindo esses passos, a consulta e tramitação das ouvidorias será realizada de forma eficiente e conforme o fluxo estabelecido, garantindo transparência, agilidade e controle adequado dos processos.


Araucária PREFEITURA
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

**SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Paço Municipal

Rua Pedro Druszcz, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro

(41) 3614-1593 (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br