

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.



Gerenciamento de Processos - Minha Repartição

Atenção para as cores indicativas de prazo! Laranja: Processo com prazo expirado para o Centro de Custos atual (Definido nas etapas do Roteiro); Vermelho: Processo com prazo expirado para o Centro de Custos atual (Definido nas etapas do Roteiro);

Situação: Possui Anexos:

Bloco:

Filtro: Contido em

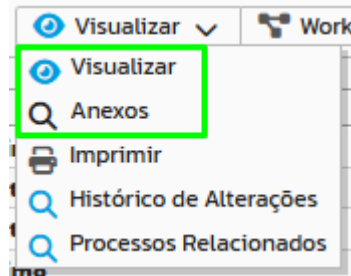
Contido em

Indicativos	Número/Ano	Requerente	Ultimo Trâmite
		Nome Razão	Data/Hora
☐			

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.



	Indicativos	Número/Ano	Requerente
			Nome Razão
☒		399/2025	Requerente Anônimo
☐		393/2025	Informação Restrita
☐		348/2025	Informação Restrita
☐		354/2025	Requerente Anônimo

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.

Visualizar Processo

Principal

Documentos

Anexos

Trâmites

Histórico

Situação Atual: Aberto

Número/Ano: / 2025 Cód. Verificador:

Data Abertura: 10/02/2025 Previsão: 02/03/2025

Assunto:

Subassunto:

Requerente:

Requerente CPF/CNPJ:

Responsável:

Contato

Telefone:

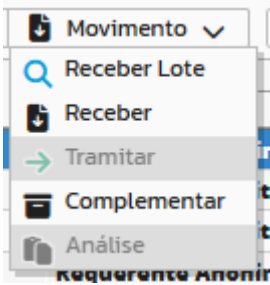
Email:

Observação:

Observação de Abertura:

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

Movimentar Processo

Tramitar

Trâmites

Número/Ano:

/

2025

Requerente:

Centro Custo Atual:

Enviar Notificação:

Assinar Movimentação:

Observação *

Informações de Destino

Tramitar Para:

Centro de Custi

Centro de Custo:

2025

/

03.001.004

SMGO - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Atenção:

O tamanho máximo para o upload de anexos é de 16MB

Anexar Documentos

Arquivos:

Buscar

Disponível Portal:

Arquivos:

Buscar

Disponível Portal:

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.



SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Paço Municipal

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

(41) 3614-1593 (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br