



SISTEMA FALE CIDADÃO 2

MANUAL DE USO PARA

OUVIDORES SETORIAIS E EQUIPE

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA-GERAL E TRANSPARÊNCIA

Mauro Mendes
Governador do Estado

Emerson Hideki Hayashida
Secretário Controlador-Geral do Estado

Vilson Pedro Nery
Secretário Adjunto de Ouvidoria-Geral e Transparência

Equipe Técnica da Ouvidoria-Geral do Estado:

Kátia Luiza de Freitas
Coordenadora de Apoio das Atividades de Ouvidoria

Aline Rabaiolli Landini
Analista Administrativo

Dinéas Moraes Gonçalves da S. Coelho
Técnica Administrativa

Elba Vicentina de Moraes
Auditora do Estado

Lucilene de Melo Cruz
Estagiária

Marilei da Rosa Lessa
Técnica Administrativa

Marcos Keniti Fujimura
Auditor do Estado

Texto e Diagramação:
Aline Rabaiolli Landini

Revisão:
Ligiani Silveira
Juliene Leite

1ª edição

Cuiabá/MT, abril de 2020.

APRESENTAÇÃO

Este Manual do Sistema Fale Cidadão tem como finalidade auxiliar as equipes de Ouvidoria no uso do Sistema Fale Cidadão 2.

Estão documentadas as ferramentas e funcionalidades do sistema para a execução dos trabalhos de Ouvidoria e suas formas de utilização.

ÍNDICE

I ORIENTAÇÕES GERAIS

II PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

1. CONHECENDO O SISTEMA

1.1 Formas de recebimento de mensagens

2. ACESSANDO O SISTEMA

2.1 Formas de Acesso

2.2 Criação de login e senha

2.3 Página Inicial do Sistema / Notificações

2.4 Caixa de Demanda

2.5 Caixa de Mensagem

2.6 Buscando Demandas

3. REGISTRO DE DEMANDA

3.1 Como registrar demandas no sistema

4. LENDO A MENSAGEM

4.1 Anexos enviados pelo cidadão

4.2 Mensagem para o Ouvidor Setorial

4.3 Histórico de Tramitação

4.4 Histórico de Ações

4.5 Imprimindo a mensagem

5. MANIPULANDO A MENSAGEM

5.1 Devolvendo a mensagem para a Ouvidoria Geral

5.2 Enviando resposta parcial ao cidadão

5.3 Tipificando a Mensagem

5.4 Anexando arquivos internos

5.5 Enviando a resposta final ao cidadão

5.6 Anexando arquivos de resposta ao cidadão

5.7 Mensagem para o Ouvidor Geral

5.8 Incluindo informações de tramitação

6. RELATÓRIOS

6.1 Relatório Avançado

III CONTATOS

I ORIENTAÇÕES GERAIS

1. Os procedimentos descritos neste manual estão em conformidade com a legislação vigente e com organogramas e fluxogramas ou outros documentos que sejam, obrigatoriamente, normatizadores das ações da Ouvidoria Geral do Estado.
2. As ações técnicas são realizadas, exclusivamente, pelos Ouvidores e equipes que desempenham suas atividades na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, sob a subordinação técnica da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, da Controladoria Geral do Estado.
3. Os Ouvidores são designados através de Ato Governamental, aprovado pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência/CGE. Estes deverão estar devidamente lotados ou designados nas Ouvidorias Setoriais, através de atos administrativos emitidos pela autoridade representante da gestão com autoridade e responsabilidade para esses fins.
4. A responsabilidade pela constituição da equipe de trabalho de acordo com as características e especificidades de cada entidade caberá ao Ouvidor Setorial, bem como, a atualização e qualificação permanente de todos que desenvolvem os serviços da Ouvidoria Setorial.

II PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

1. CONHECENDO O SISTEMA

1.1 Formas de recebimento de mensagens

O cidadão pode encaminhar mensagem à Ouvidoria através dos seguintes canais:

- a) Sites Oficiais do Governo, através do link “Fale Cidadão” ou “Ouvidoria”;
- b) Através do endereço www.ouvidoria.mt.gov.br;
- c) App MT Cidadão;
- d) E-mail ouvidoria@controladoria.mt.gov.br;
- e) Correspondência (carta comum, ofício, bilhete, etc.);
- f) Telefone (0800 6471520, 162 e telefones das Ouvidorias Setoriais);
- g) Ouv-Zap (aplicativo whats app número 65 98476-6548)
- h) Pessoalmente/Balcão;
- i) Mídia (Registro feito tendo como base matéria publicada com informações relevantes à Ouvidoria - denúncias/reclamações, em que há a necessidade de ser averiguada a veracidade dos fatos ocorridos)

Com relação ao atendimento telefônico e presencial ao cidadão é importante lembrar:

Devemos ter sempre em mente que o processo de escuta ao cidadão é a ação de permitir que o desejo de se fazer ouvir seja concretizado. Nesse momento as angústias, anseios, indignações, expectativas e até mesmo os equívocos são verbalizados.

Os princípios de civilidade devem ser sempre utilizados, considerando que o momento nem sempre é fácil para quem está se manifestando. Recomenda-se não indução e tampouco bloqueio ou inibição de ordem social, psicológica ou técnica ao cidadão realizador da demanda.

2. ACESSANDO O SISTEMA

2.1 Formas de Acesso

O sistema Fale Cidadão poderá ser acessado de duas maneiras:

- a) **ACESSO PELO CIDADÃO:** Por todos os portais do governo do estado, clicando no link “Fale Cidadão”, ou através do endereço:
[https://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/;](https://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/)

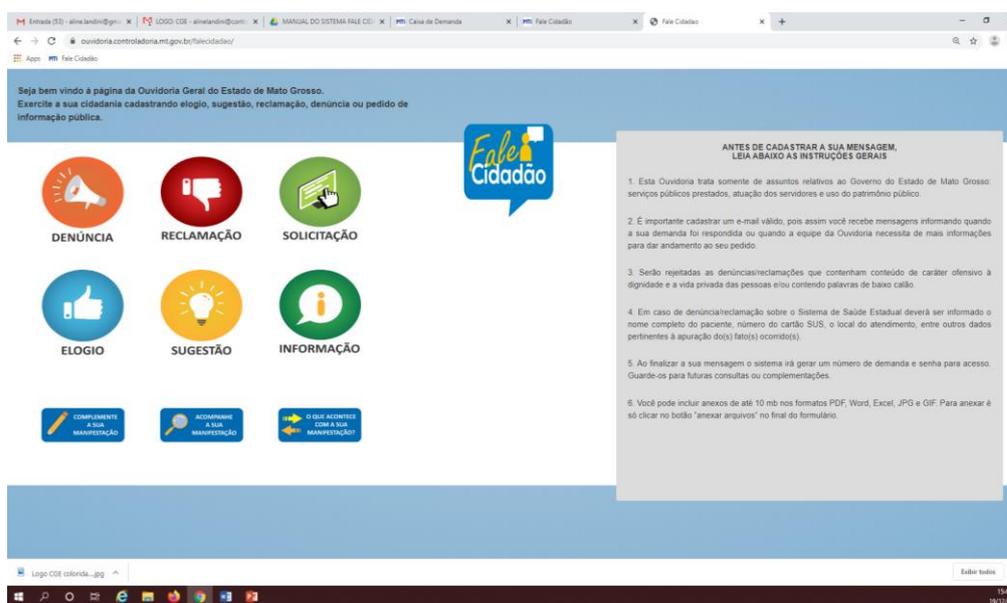


Figura 1 – Tela inicial para registro de demandas pelo cidadão.

- b) **ACESSO PELO OUVIDOR:** Através do endereço eletrônico <https://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/servlet/autentica> utilizando login e senha (para usuários cadastrados).

Figura 2 – Tela de acesso dos Ouvidores Setoriais e equipe às demandas

2.2 Criação de login e senha

Para que os Ouvidores Setoriais e equipe tenham acesso e possam gerenciar as demandas registradas terão que ser cadastrados junto à Ouvidoria Geral, com status de **usuários** obtendo assim, habilitação do **login e senha**.

O **login e senha** são de uso pessoal e intransferível. A senha poderá ser trocada no campo Alterar Senha.

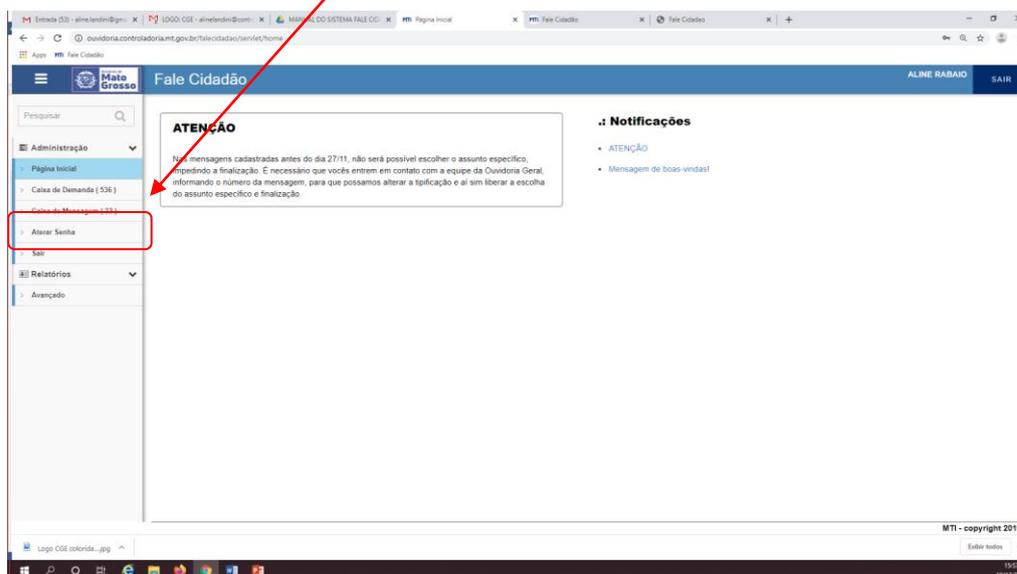


Figura 3 – Campo para a troca de senha

2.3 Página inicial do Sistema/Notificações

Após o login no sistema, o Ouvidor terá acesso à página de Notificações. A última notificação fica visível automaticamente, e para visualizar as anteriores é necessário clicar no título da mesma.

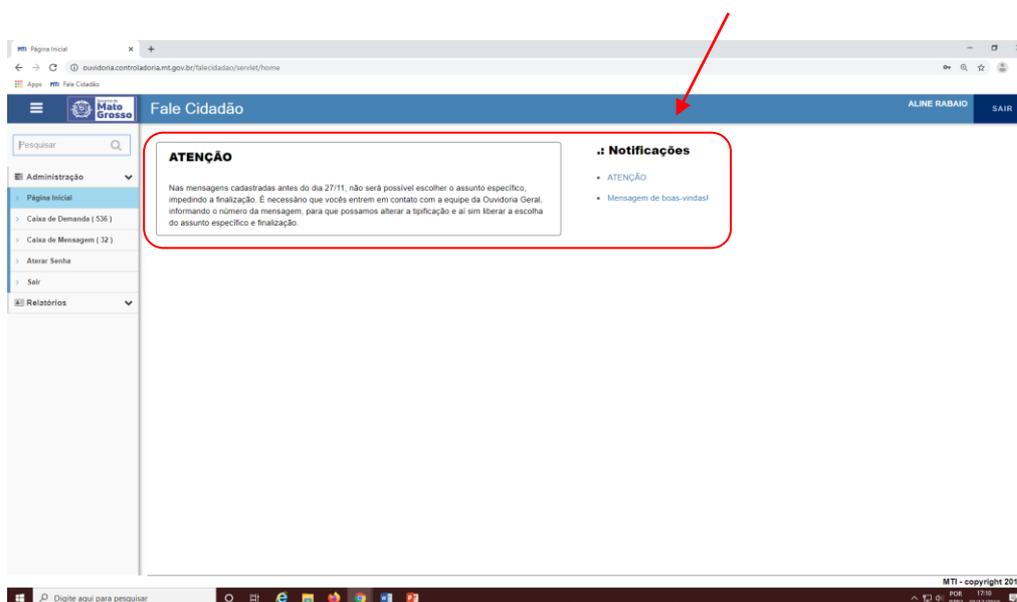


Figura 4 – Página de Notificações

2.4 Caixa de Demanda

Clicando no botão “Caixa de Demanda”, o usuário do sistema terá acesso às suas mensagens em aberto. Na parte superior da página, há a informação “Total de Registros”, que informa a quantidade de mensagens na caixa.

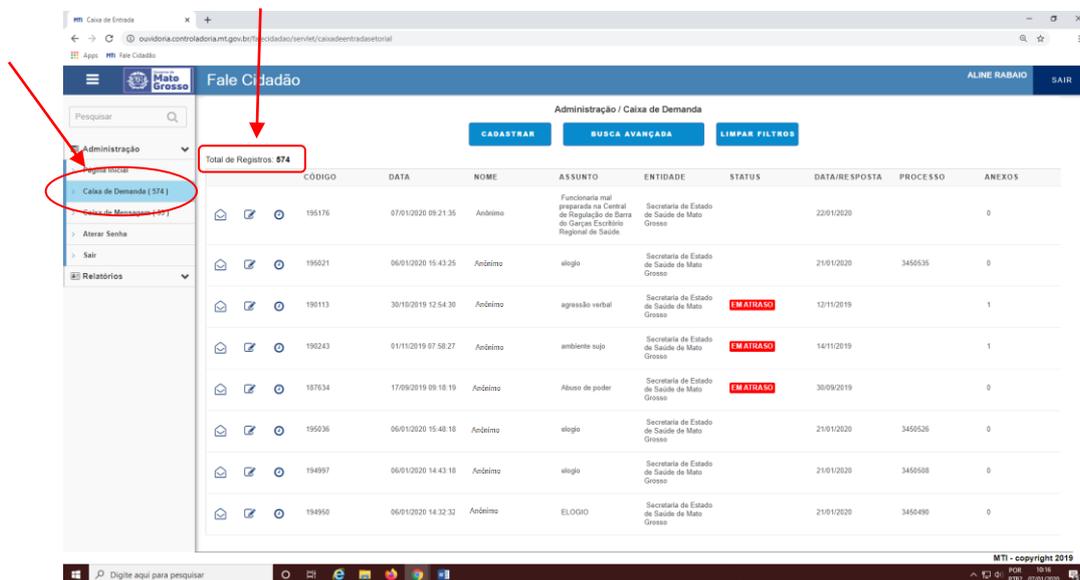


Figura 5 – Caixa de Entrada do Ouvidor Setorial

Na coluna “status”, as mensagens sem nenhum indicativo estão dentro do prazo. Faltando cinco dias para vencer o prazo começa o indicativo por dia. A partir de 15 dias sem resposta é acionado o indicativo vermelho “Em Atraso”.

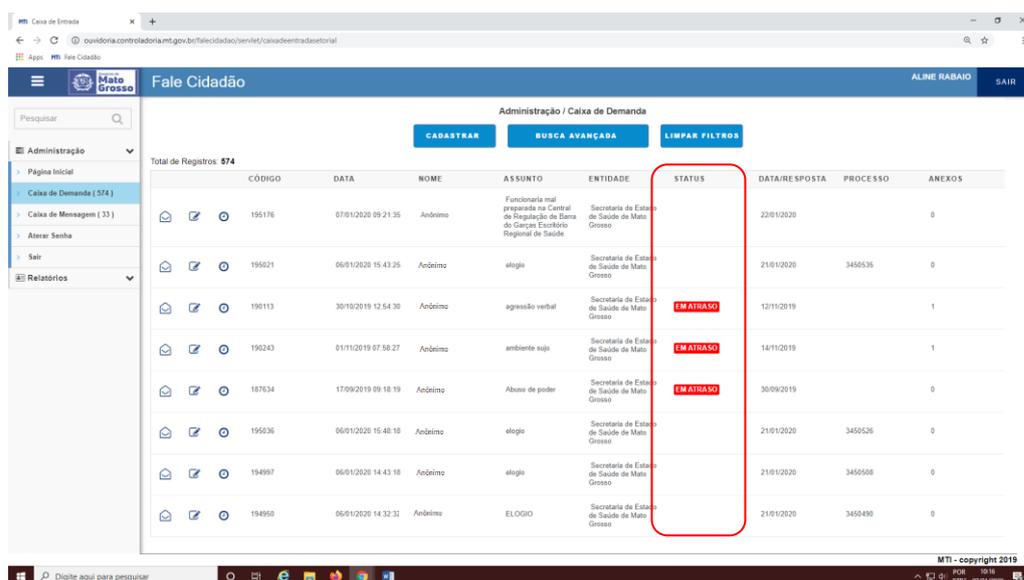
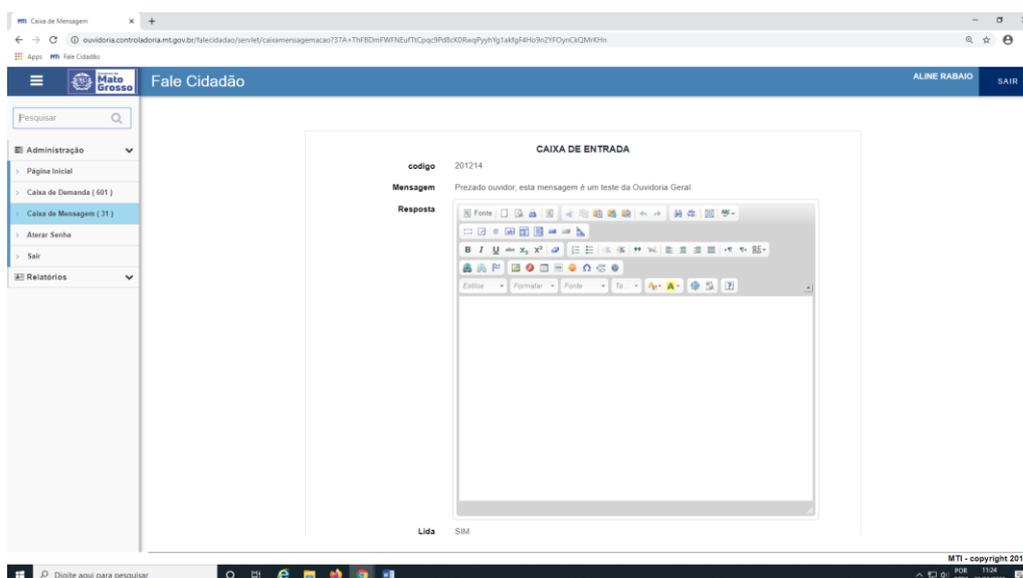
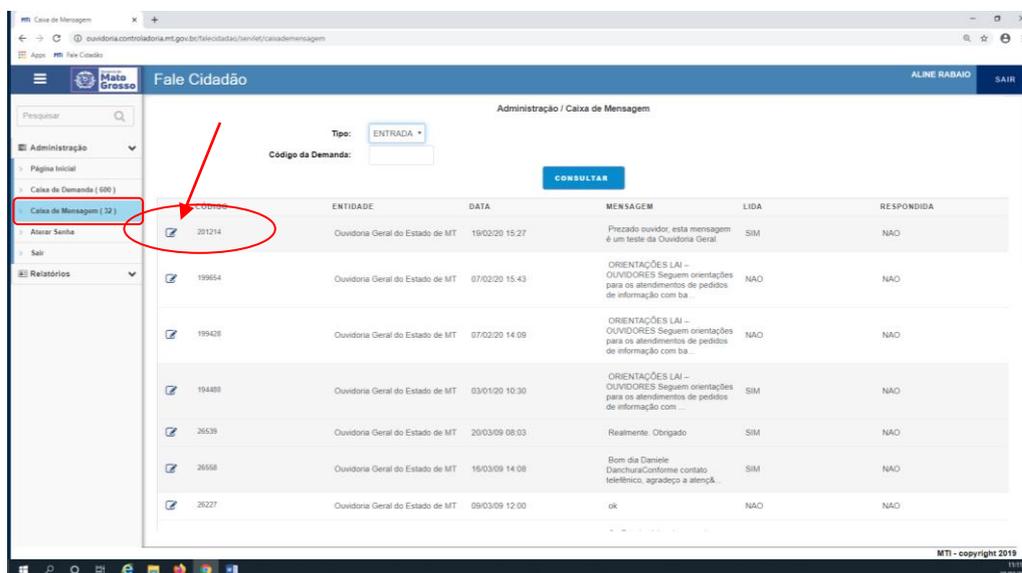


Figura 6 – Lembretes Mensagens em Atraso

2.5 Caixa de Mensagem

Todas as “mensagens ao ouvidor setorial” incluídas nas demandas aparecem listadas neste campo. Para ler ou responder à mensagem, clique no ícone do lápis do lado esquerdo.



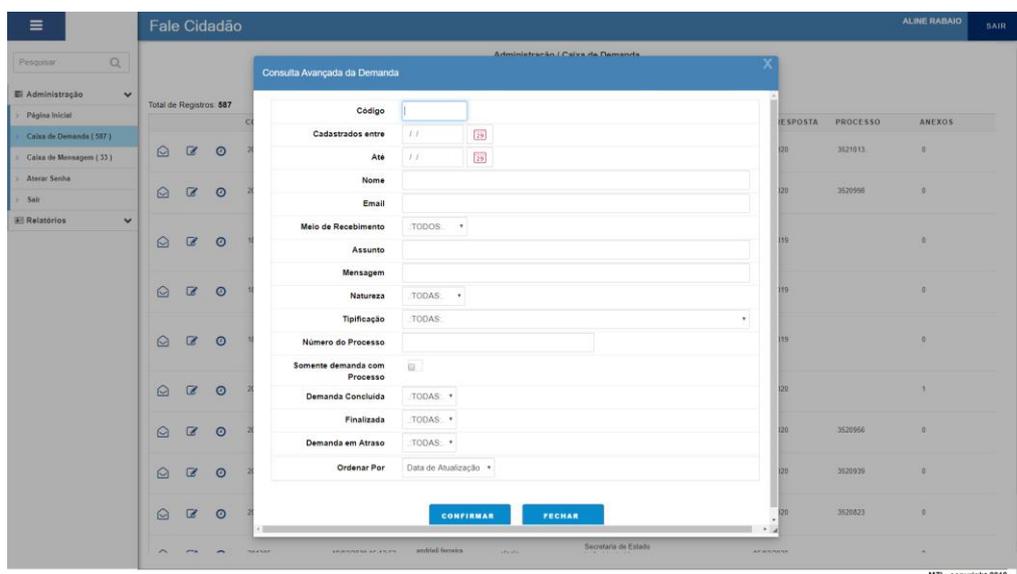
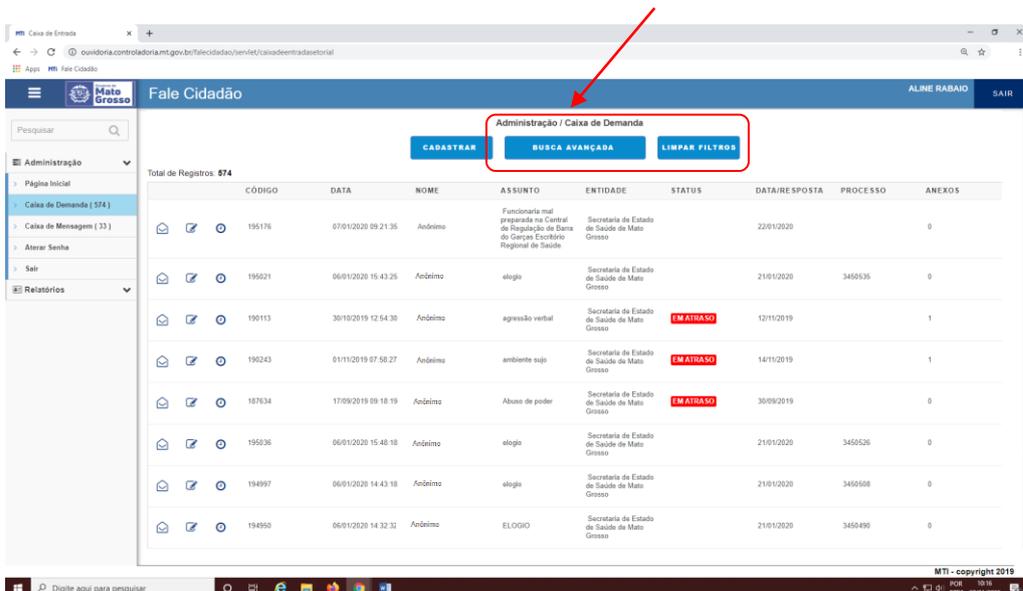
Figuras 7 e 8 – Caixa de Mensagem

2.6 Buscando Demandas

O sistema possui uma ferramenta de busca, onde pode-se localizar demanda através do número ou de diversos outros filtros.

Para acessar a busca, clique em Caixa de Demanda > Busca Avançada

Para fazer uma nova busca, é necessário clicar no botão “Limpar filtros”.



Figuras 9 e 10 – Ferramenta de Busca

3. REGISTRO DE DEMANDA

3.1 Como registrar demandas no sistema

Para registro das demandas recebidas por meio telefônico ou presencial, o Ouvidor Setorial poderá acessar a página da ouvidoria (www.ouvidoria.mt.gov.br) e utilizar o formulário do cidadão, ou poderá utilizar o cadastro dentro do sistema, clicando na “Caixa de Demanda” e depois no botão “Cadastrar”.

É importante registrar fielmente e na íntegra o que o cidadão relata ou solicita. Após cadastrada a mensagem, o texto não poderá mais ser alterado.

Os campos “Natureza”, “Tipo de Identificação”, “Estado”, “Cidade”, “Assunto”, “Mensagem”, “Forma de Recebimento” e “Forma de Resposta” são de preenchimento obrigatório.

Importante:

Após 15 minutos de inatividade (sem clicar em nenhuma tela ou botão), a sessão no sistema é encerrada, solicitando novamente login e senha.

Se você estiver em um atendimento ao telefone ou pessoalmente e passar um longo tempo digitando ou ouvindo o cidadão, corre o risco de perder todo o trabalho.

Orientamos a digitar todo o relato do cidadão em um documento de texto (word ou bloco de notas) e somente depois colar no sistema.

The screenshot shows the 'Fale Cidadão' web application interface. On the left, a navigation menu is visible with 'Caixa de Demanda (574)' highlighted. In the top right, there are buttons for 'CADASTRAR', 'BUSCA AVANÇADA', and 'LIMPAR FILTROS'. The main area displays a table of demand records with columns for 'CÓDIGO', 'DATA', 'NOME', 'ASSUNTO', 'ENTIDADE', 'STATUS', 'DATA/RESPOSTA', 'PROCESSO', and 'ANEXOS'. Several records are marked as 'EM ATRASO'.

| CÓDIGO | DATA | NOME | ASSUNTO | ENTIDADE | STATUS | DATA/RESPOSTA | PROCESSO | ANEXOS |
|--------|---------------------|----------|---|--|-----------|---------------|----------|--------|
| 195176 | 07/01/2020 09:21:35 | Andréino | Funcionária mal preparada na Central de Regulação de Barra do Garças Escritório Regional de Saúde | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 22/01/2020 | | 0 |
| 195021 | 06/01/2020 15:43:25 | Andréino | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450535 | 0 |
| 190113 | 30/10/2019 12:54:30 | Andréino | agressão verbal | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 12/11/2019 | | 1 |
| 190243 | 01/11/2019 07:58:27 | Andréino | ambiente sujo | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 14/11/2019 | | 1 |
| 187634 | 17/09/2019 09:18:19 | Andréino | Abuso de poder | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 30/09/2019 | | 0 |
| 195036 | 06/01/2020 15:46:10 | Andréino | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450526 | 0 |
| 194997 | 06/01/2020 14:43:18 | Andréino | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450508 | 0 |
| 194950 | 06/01/2020 14:32:32 | Andréino | ELOGIO | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450490 | 0 |

Figura 11 – Tela de acesso ao registro das demandas

Incluir Demanda

Natureza:

Identificação:

Nome:

Email:

Sexo:

Data de Nascimento:

Endereço:

Bairro:

CEP:

UF:

Cidade:

Telefone Fixo:

Telefone Celular:

Assunto:

Mensagem:

Forma de Recebimento:

Forma de Resposta:

Arquivos Recebidos

Figura 12 – Formulário das demandas

4. LENDO A MENSAGEM

Para visualizar uma mensagem, deverá clicar na imagem do **envelope**.

| CÓDIGO | DATA | NOME | ASSUNTO | ENTIDADE | STATUS | DATA/RESPOSTA | PROCESSO | ANEXOS |
|--------|---------------------|----------|---|--|-----------|---------------|----------|--------|
| 195176 | 07/01/2020 09:21:35 | Andréimo | Funcionaria mal preparada na Central de Registração de Barra do Garças Escritório Regional de Saúde | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 22/01/2020 | | 0 |
| 195021 | 06/01/2020 15:43:25 | Andréimo | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450536 | 0 |
| 190113 | 30/10/2019 12:54:30 | Andréimo | agressão verbal | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 12/11/2019 | | 1 |
| 190243 | 01/11/2019 07:58:27 | Andréimo | ambiente sujo | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 14/11/2019 | | 1 |
| 187634 | 17/09/2019 08:18:19 | Andréimo | Abuso de poder | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 30/09/2019 | | 0 |
| 195036 | 06/01/2020 15:48:18 | Andréimo | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450526 | 0 |
| 194997 | 06/01/2020 14:43:18 | Andréimo | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450508 | 0 |
| 194950 | 06/01/2020 14:32:32 | Andréimo | ELOGIO | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450490 | 0 |

Figura 13 – Ícone para visualização das mensagens

Visualizar Caixa de Demanda

Código: 201214

Entidade: Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso

Demanda Finalizada: NÃO

Demanda Concluída: NÃO

Data de Entrada: 19/02/2020 15:25:45

Forma de Entrada: TELEFONE

Área Governamental: ADMINISTRAÇÃO GERAL

Tipificação: ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Assunto Específico: Mau atendimento - teste

Assunto: Mau atendimento - teste

Número do Processo:

Mensagem: teste - Fui Muito mal atendida no hospital

Resumo da Denúncia:

Tipo de Finalização: SELECIONE:

Providência Adotada:

Resposta Final ao Cidadão:

Avaliação do Cidadão: Não Avaliado

Observação da Avaliação do Cidadão:

Alterado por: Aline Rabaio Landini em 19/02/2020

Abriu Todos

| | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| [+] ARQUIVOS RECEBIDOS (1) | Arquivos Recebidos |
| [+] ARQUIVOS DE RESPOSTA (0) | Arquivos de Resposta |
| [+] ARQUIVOS INTERNOS (0) | Arquivos Internos |
| VER MENSAGENS (0) | Resposta Parcial ao Cidadão |
| VER MENSAGENS (1) | Mensagem para o Ouvidor Setorial |
| VER MENSAGENS (0) | Mensagem para o Ouvidor Geral |
| VER TRAMITAÇÃO | Histórico de Tramitação |
| VER HISTÓRICO | Histórico de Ações |

FECHAR IMPRIMIR

MTI - copyright 2019

Figura 14 – Campos da mensagem

4.1 Anexos enviados pelo cidadão

Na parte inferior do formulário, clique no campo “arquivos recebidos”. Abrirá a lista de arquivos anexados. Para visualizar o arquivo, é necessário fazer download clicando na seta à esquerda.

Visualizar Caixa de Demanda

Avaliação do Cidadão: Não Avaliado

Observação da Avaliação do Cidadão:

Alterado por: Aline Rabaio Landini em 19/02/2020

Abriu Todos

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| [+] ARQUIVOS RECEBIDOS (1) | Arquivos Recebidos | ANEXAR ARQUIVO |
| [+] ARQUIVOS DE RESPOSTA (0) | Arquivos de Resposta | ANEXAR ARQUIVO |
| [+] ARQUIVOS INTERNOS (0) | Arquivos Internos | ANEXAR ARQUIVO |
| VER MENSAGENS (0) | Resposta Parcial ao Cidadão | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (1) | Mensagem para o Ouvidor Setorial | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (0) | Mensagem para o Ouvidor Geral | ENVIAR MENSAGEM |
| VER TRAMITAÇÃO | Histórico de Tramitação | NOVA TRAMITAÇÃO |
| VER HISTÓRICO | Histórico de Ações | |

CONFIRMAR FECHAR

MTI - copyright 2019

Fale Cidadão | ALINE RABAIÃO | SAIR

Tipificação: ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Assunto Específico: Mau atendimento - teste

Assunto: Mau atendimento - teste

Número do Processo: teste - Foi Muito mal atendida no hospital

Mensagem: teste - Foi Muito mal atendida no hospital

Resumo da Denúncia: ..SELECIONE..

Providência Adotada: ..SELECIONE..

Resposta Final ao Cidadão: Não Avaliado

Avaliação do Cidadão: Não Avaliado

Observação da Avaliação do Cidadão: Alterado por: Aline Rabaioili Landini em 19/02/2020

Abriu Todos

| | |
|--|----------------------------------|
| diario_oficial_2020-02-19_completo.pdf | Arquivos Recebidos |
| (+) ARQUIVOS DE RESPOSTA (0) | Arquivos de Resposta |
| (+) ARQUIVOS INTERNOS (0) | Arquivos Internos |
| VER MENSAGENS (0) | Resposta Parcial ao Cidadão |
| VER MENSAGENS (1) | Mensagem para o Ouvidor Setorial |
| VER MENSAGENS (0) | Mensagem para o Ouvidor Geral |
| VER TRAMITACAO | Histórico de Tramitação |
| VER HISTÓRICO | Histórico de Ações |

FECHAR IMPRIMIR

MTI - copyright 2019

Figuras 15 e 16 – Visualização dos anexos inseridos pelo cidadão

4.2 Mensagem para o Ouvidor Setorial

Verifique no campo “Mensagem para o Ouvidor Setorial” se há alguma orientação da Ouvidoria Geral sobre a demanda.

Fale Cidadão | ALINE RABAIÃO | SAIR

Avaliação do Cidadão: Não Avaliado

Observação da Avaliação do Cidadão: Alterado por: Aline Rabaioili Landini em 19/02/2020

Abriu Todos

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| (+) ARQUIVOS RECEBIDOS (1) | Arquivos Recebidos | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS DE RESPOSTA (0) | Arquivos de Resposta | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS INTERNOS (0) | Arquivos Internos | ANEXAR ARQUIVO |
| VER MENSAGENS (0) | Resposta Parcial ao Cidadão | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (1) | Mensagem para o Ouvidor Setorial | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (0) | Mensagem para o Ouvidor Geral | ENVIAR MENSAGEM |
| VER TRAMITACAO | Histórico de Tramitação | NOVA TRAMITACAO |
| VER HISTÓRICO | Histórico de Ações | |

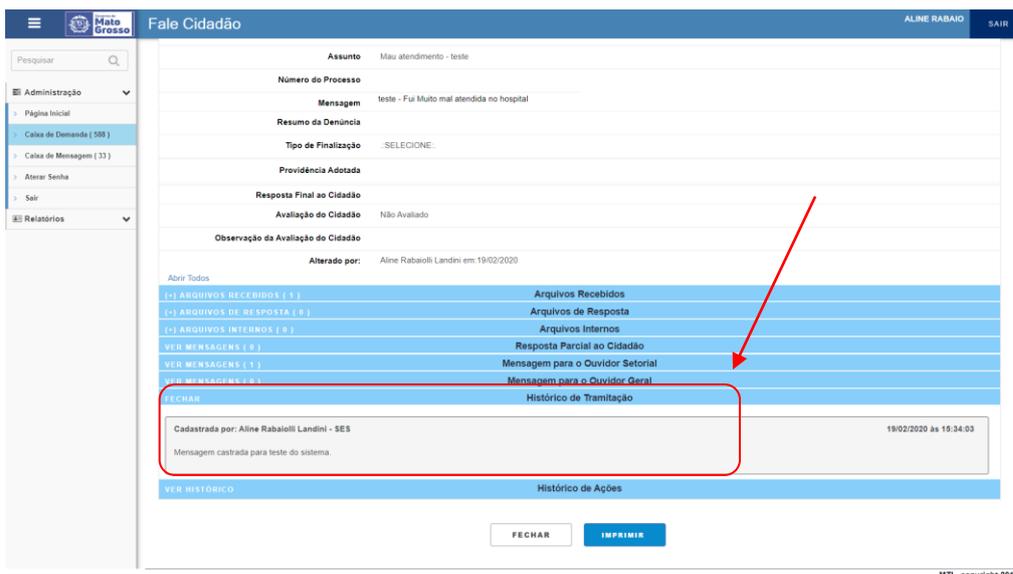
CONFIRMAR FECHAR

MTI - copyright 2019

Figuras 17 e 18 – Campo de Mensagem para o Ouvidor Setorial

4.3 Histórico de Tramitação

Todas as tarefas executadas referentes à mensagem – encaminhamentos realizados, cobrança dos setores responsáveis, entre outras - estão inseridas no campo “Histórico de Tramitação”.



Figuras 19 e 20 – Campos Histórico de Tramitação e Nova Tramitação

4.4 Histórico de Ações

No campo ‘Histórico de Ações’, poderá ver dia, horário e usuário de cada consulta ou alteração na mensagem.

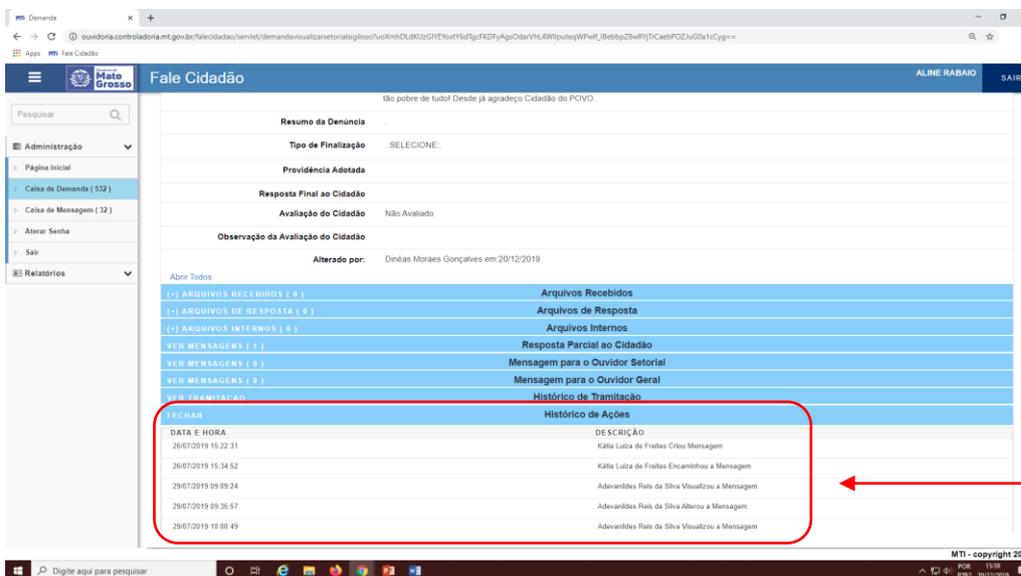


Figura 21 – Campo Histórico de Ações

4.5 Imprimindo a mensagem

Caso precise imprimir a mensagem, para facilitar a leitura ou para dar encaminhamentos na entidade, você deve entrar na visualização da mensagem e clicar no botão “IMPRIMIR” no final da tela.

The first screenshot shows the 'Fale Cidadão' interface with a list of messages. A red circle highlights the 'IMPRIMIR' icon in the first row of the table. The table columns are: CÓDIGO, DATA, NOME, ASSUNTO, ENTIDADE, STATUS, DATA/RESPONSA, PROCESSO, and ANEXOS. The second screenshot shows the detailed view of a message with a red circle around the 'IMPRIMIR' button at the bottom of the page.

| CÓDIGO | DATA | NOME | ASSUNTO | ENTIDADE | STATUS | DATA/RESPONSA | PROCESSO | ANEXOS |
|--------|---------------------|----------|---|--|-----------|---------------|----------|--------|
| 195176 | 07/01/2020 09:21:35 | Andréimo | Funcionária mal preparada na Central de Registração de Barro do Garças Escritório Regional de Saúde | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 22/01/2020 | | 0 |
| 195021 | 06/01/2020 15:43:25 | Andréimo | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450535 | 0 |
| 190113 | 30/10/2019 12:54:30 | Andréimo | agressão verbal | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 12/11/2019 | | 1 |
| 190243 | 01/11/2019 07:50:27 | Andréimo | ambiente sujo | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 14/11/2019 | | 1 |
| 187634 | 17/09/2019 09:18:19 | Andréimo | Abuso de poder | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | EM ATRASO | 30/09/2019 | | 0 |
| 195036 | 06/01/2020 15:48:18 | Andréimo | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450536 | 0 |
| 194997 | 06/01/2020 14:43:18 | Andréimo | elogio | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450508 | 0 |
| 194950 | 06/01/2020 14:32:32 | Andréimo | ELOGIO | Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso | | 21/01/2020 | 3450490 | 0 |

Figuras 22 e 23 – Impressão da mensagem

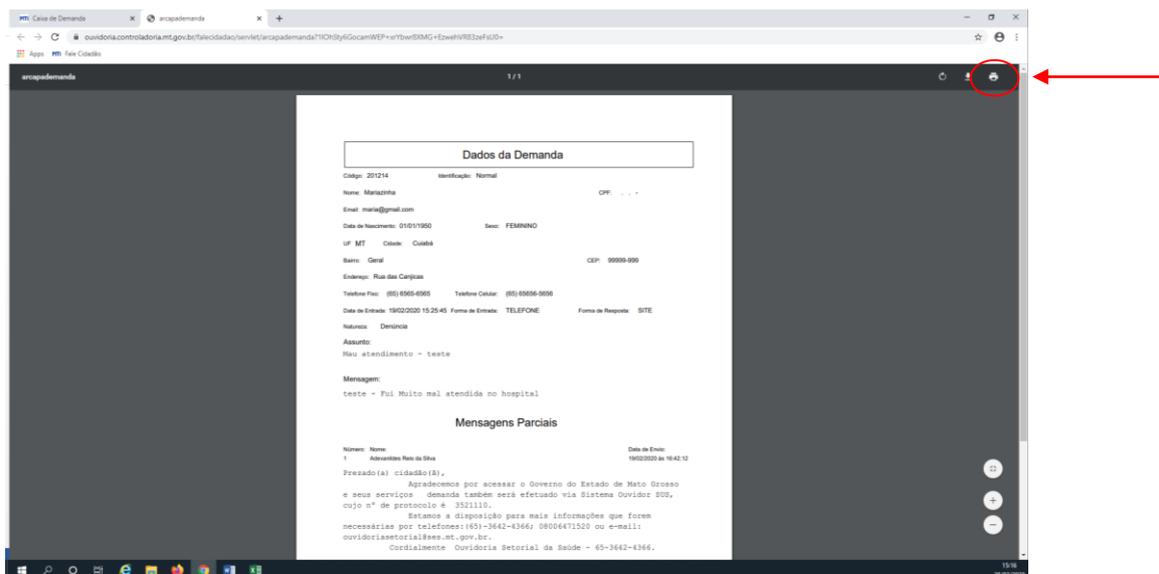
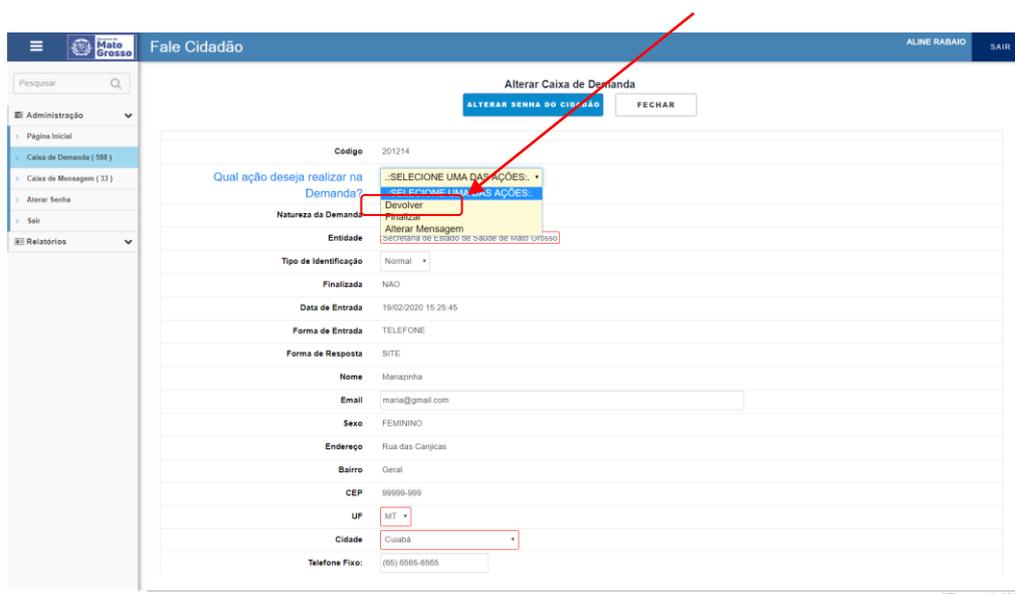


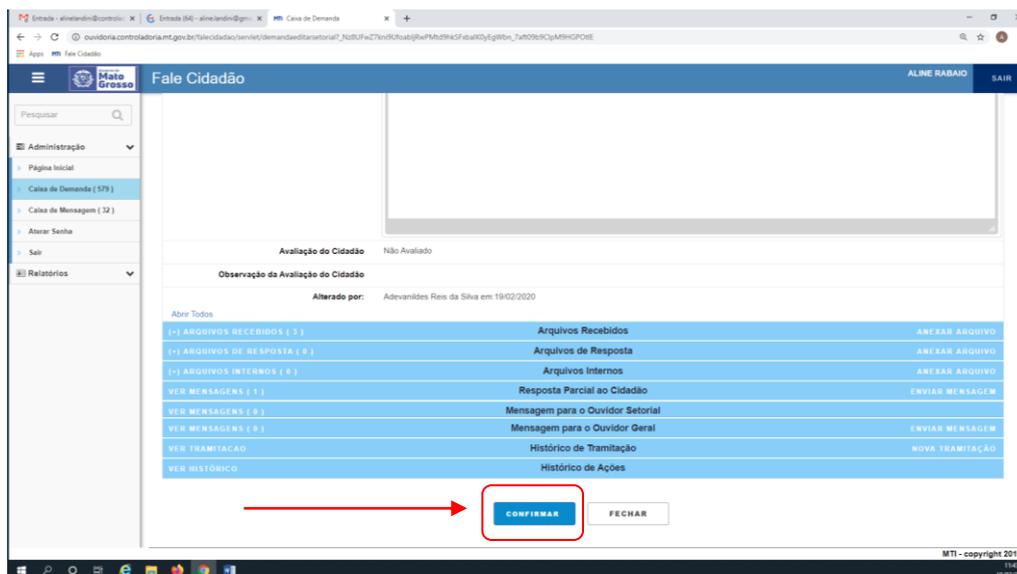
Figura 24 – Visualização da Impressão

5 MANIPULANDO A MENSAGEM

5.1 Devolvendo a mensagem para a Ouvidoria Geral

Caso verifique que o teor da mensagem não tem relação com a sua entidade, devolva a mensagem para a Ouvidoria Geral, clicando no ícone “SELECIONE UMA DAS AÇÕES”> “Devolver”, e no final do página clicar em “Confirmar”.





Figuras 25 e 26– Devolver mensagem para a Ouvidoria Geral

Após clicar em “Confirmar”, abrirá uma nova janela, onde deverá escrever o motivo da devolução. Salvando novamente, a mensagem será devolvida, saindo da sua caixa de entrada.

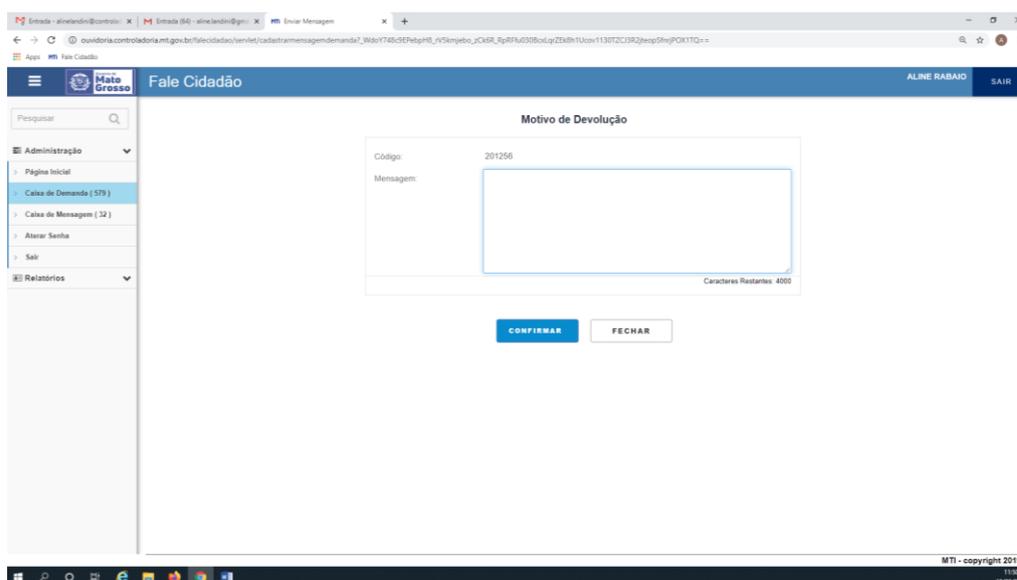
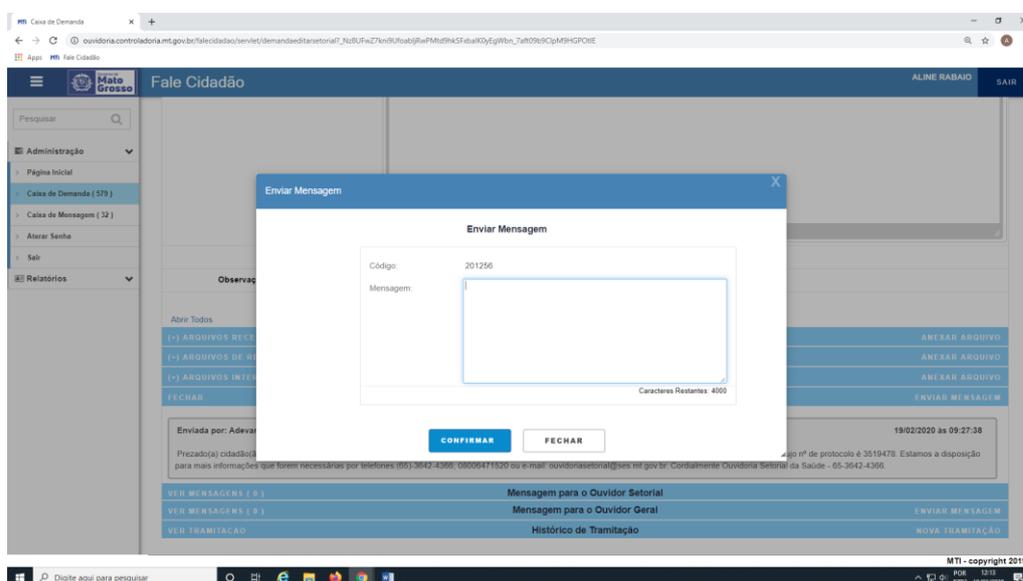
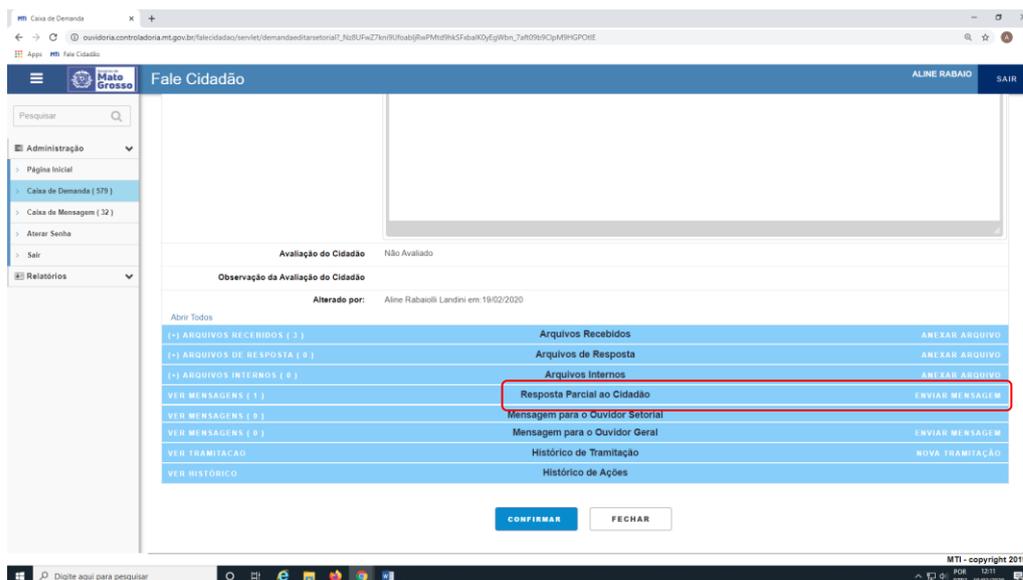


Figura 27 – Campo Motivo da Devolução

5.2 Enviando resposta parcial ao cidadão

Para o envio de resposta parcial, deverá clicar no campo “Enviar Mensagem”. Abrirá uma nova janela onde poderá digitar a mensagem, clicando ao final em “confirmar”. Lembre-se que todas as informações digitadas nesse campo chegarão automaticamente ao cidadão, sem possibilidade de revisão.



Figuras 28 e 29 – Incluir Resposta Parcial ao Cidadão

5.3 Tipificando a Mensagem

As mensagens recebidas são classificadas através de TIPIFICAÇÕES/ASSUNTOS, em 3 níveis: Área Governamental, Tipificação e Assunto Específico. Os dois primeiros itens são preenchidos na triagem realizada pela equipe da Ouvidoria Geral, e o campo Assunto Específico deve ser preenchido pela Ouvidoria Setorial.

Caso não encontre nenhum assunto que se relacione com a mensagem, entre em contato com a OGE para a inclusão no sistema.

Para incluir a tipificação, clique no ícone “SELECIONE UMA DAS AÇÕES”> “Alterar Mensagem”.

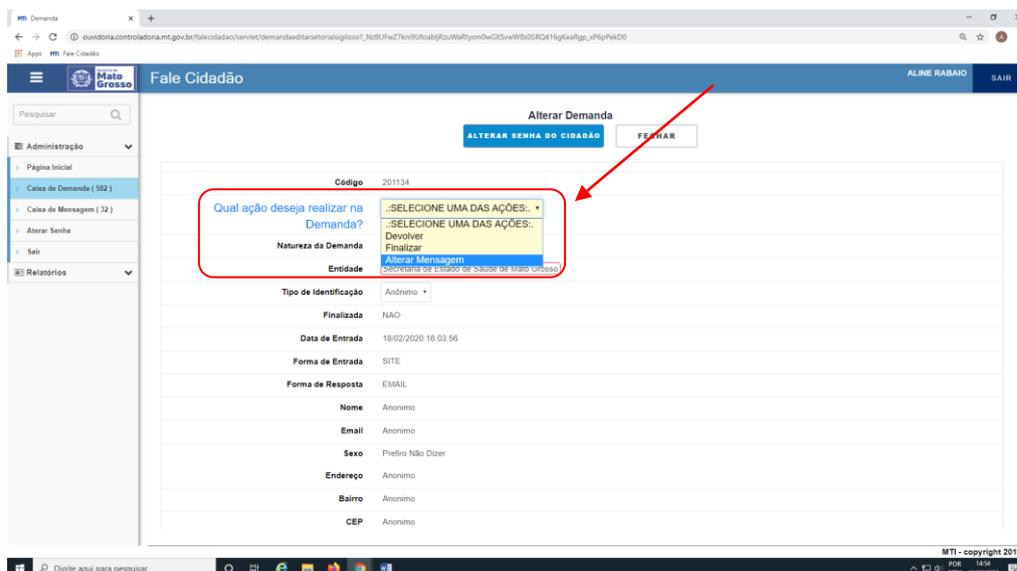


Figura 30 – Selecionar “Alterar Mensagem”

Escolha o assunto específico e clique em “Confirmar” no final da tela.

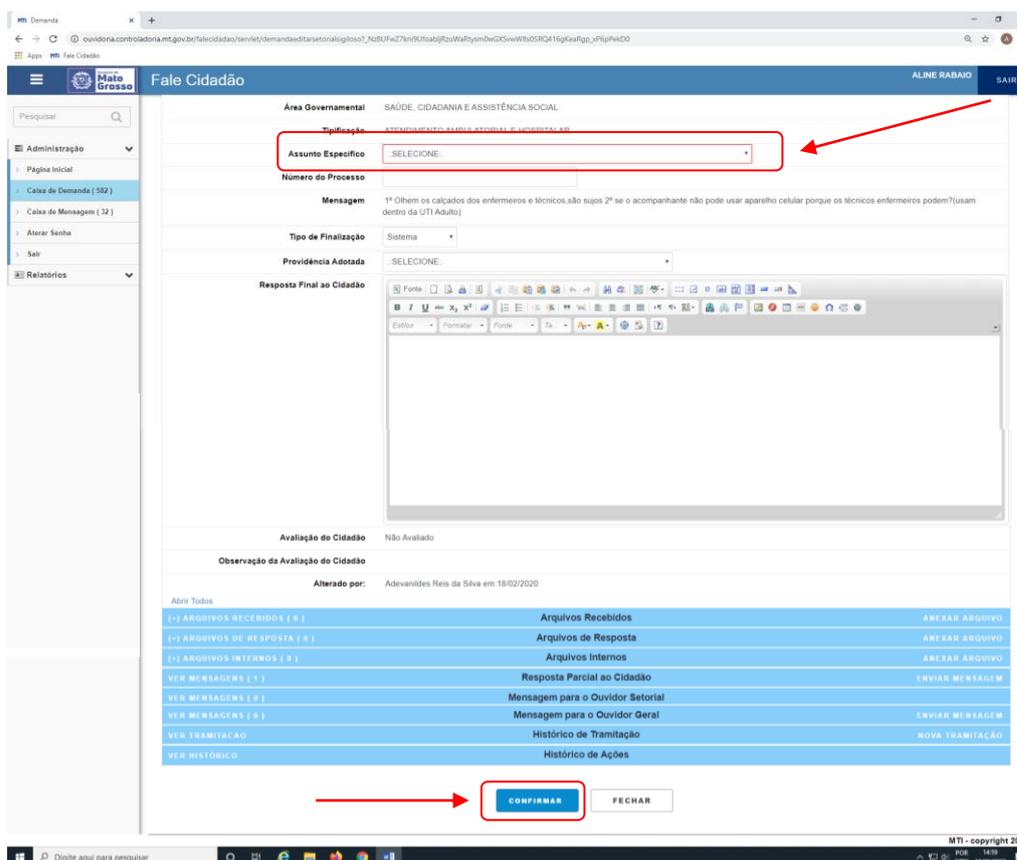


Figura 31 – Incluindo Assunto Especifico

5.4 Anexando arquivos internos

É possível armazenar outros documentos referentes à mensagem no campo “Arquivos Internos”. Esses arquivos não ficam visíveis ao cidadão e só podem ser excluídos pela Ouvidoria Geral.

Para incluir, clique no campo “Arquivos Internos>Anexar Arquivo”.

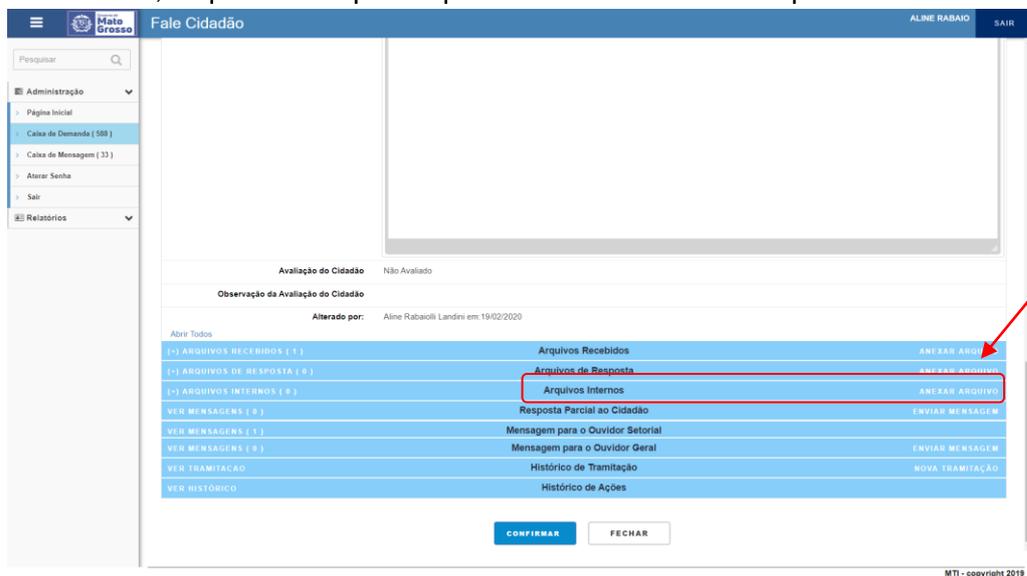


Figura 32 – Campo Arquivos Internos

5.5 Enviando a resposta final ao cidadão

Para o envio de resposta final, clique no ícone “SELECIONE UMA DAS AÇÕES”> “Finalizar”.

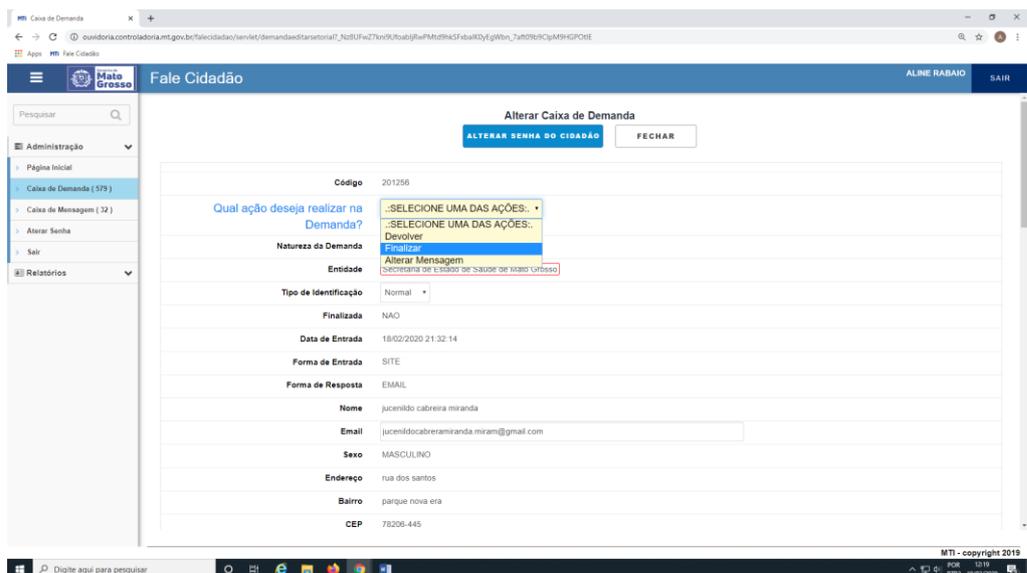


Figura 33 – Ícone Finalizar Mensagem

Para finalizar a mensagem, é obrigatório o preenchimento dos campos abaixo:

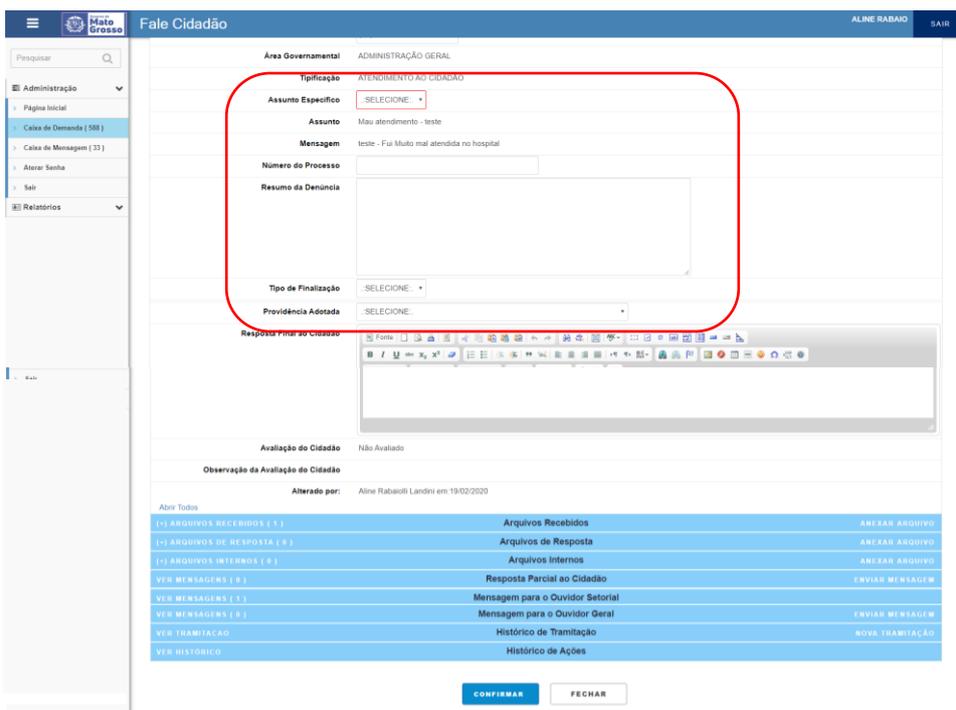
- A) Número do Processo** - Caso tenha sido aberto processo físico, é necessário preencher com o número e ano no formato 12345/2019;
- B) Resumo da Denúncia** –Campo exclusivo para denúncias. Faça um breve resumo dos fatos relatados;
- C) Tipo de Finalização** – Preencha as opções “Processo” (para o caso de estar finalizando a mensagem informando a abertura de um processo físico); “Sistema” (quando a mensagem está sendo finalizada normalmente, somente através do sistema) ou “E-mail” (nos casos em que a resposta está em um arquivo que não é possível enviar pelo sistema, sendo necessário o envio através do e-mail da ouvidoria ao cidadão);
- D) Providência Adotada** – Este campo refere-se ao teor da resposta fornecida ao cidadão, sobre o que a Administração fez ou decidiu sobre as informações repassadas pelo cidadão. As opções são:
 - a. **Abertura de Processo Administrativo Disciplinar;**
 - b. **Conciliação** (para casos em que efetivamente o ouvidor realizou a mediação entre a administração e o cidadão, visando à solução de algum impasse);
 - c. **Encaminhado ao Conselho de Ética;**
 - d. **Encaminhado ao Setor Responsável** (para as mensagens em que a única informação ao cidadão é essa);
 - e. **Encaminhado para Corregedoria;**
 - f. **Mediação;**
 - g. **Orientação Realizada** (A resposta explica, orienta ou apresenta as informações necessárias para o cidadão conseguir o solicitado);
 - h. **Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta – TCAC**

É importante lembrar que:

Após inserir a resposta ao cidadão e clicar no botão “confirmar”, a mensagem será auditada pela equipe da Ouvidoria Geral, que avalia a qualidade e efetividade da resposta. Caso necessário, a mensagem poderá ser devolvida para adequações.

Finalizado esse procedimento, a mensagem é concluída e o cidadão recebe a resposta final. Após isso, **não é possível fazer mais nenhuma alteração nos campos de preenchimento obrigatório e na resposta final.** O único campo que permanece editável é o do número do processo.

Caso seja necessário se comunicar novamente com o cidadão, deverá ser feito através do campo de “Resposta Parcial ao Cidadão”.



Área Governamental: ADMINISTRAÇÃO GERAL

Tipificação: ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Assunto Específico: -SELECIONE-

Assunto: Mau atendimento - teste

Mensagem: teste - Foi Muito mal atendida no hospital

Número do Processo: [Campo em branco]

Resumo da Denúncia: [Campo em branco]

Tipo de Finalização: -SELECIONE-

Providência Adotada: -SELECIONE-

Resposta Final ao Cidadão: [Área de texto com barra de ferramentas]

Observação da Avaliação do Cidadão: Não Avaliado

Alterado por: Aline Rabaoli Landini em 19/02/2020

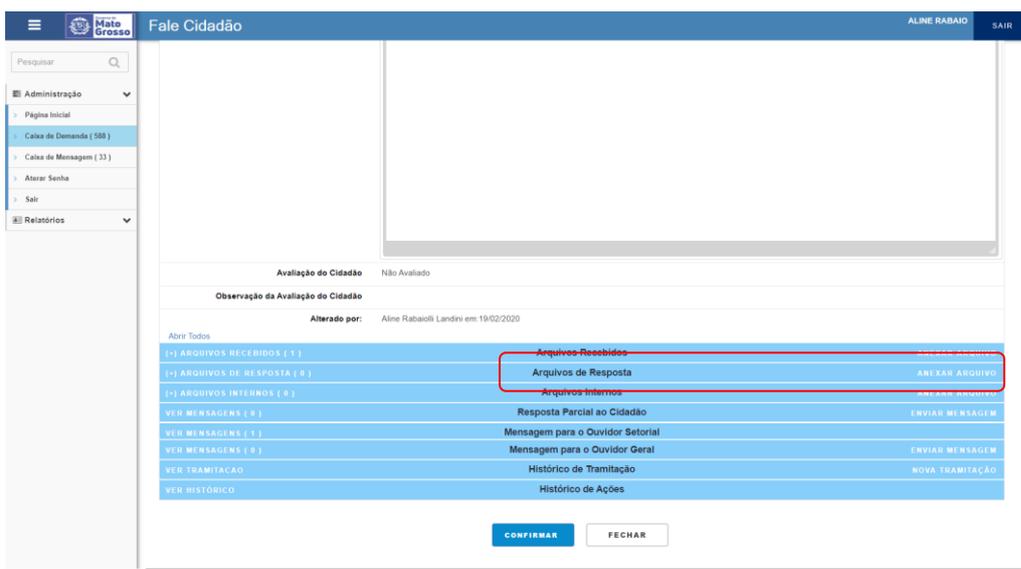
| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| Abriu Todos | Arquivos Recebidos | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS RECEBIDOS (1) | Arquivos de Resposta | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS DE RESPOSTA (0) | Arquivos Internos | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS INTERNOS (0) | Resposta Parcial ao Cidadão | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (0) | Mensagem para o Ouvidor Setorial | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (1) | Mensagem para o Ouvidor Geral | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (0) | Histórico de Tramitação | NOVA TRAMITAÇÃO |
| VER TRAMITAÇÃO | Histórico de Ações | |
| VER HISTÓRICO | | |

CONFIRMAR FECHAR

Figura 34 – Campos Obrigatórios para Finalização

5.6 Anexando arquivos de resposta ao cidadão

Na parte inferior do formulário, clique no campo “Arquivos de Resposta>Anexar arquivo”. Poderá anexar arquivos de Word, Excel, imagens, pdf e vídeo, no tamanho de até 50 mb.

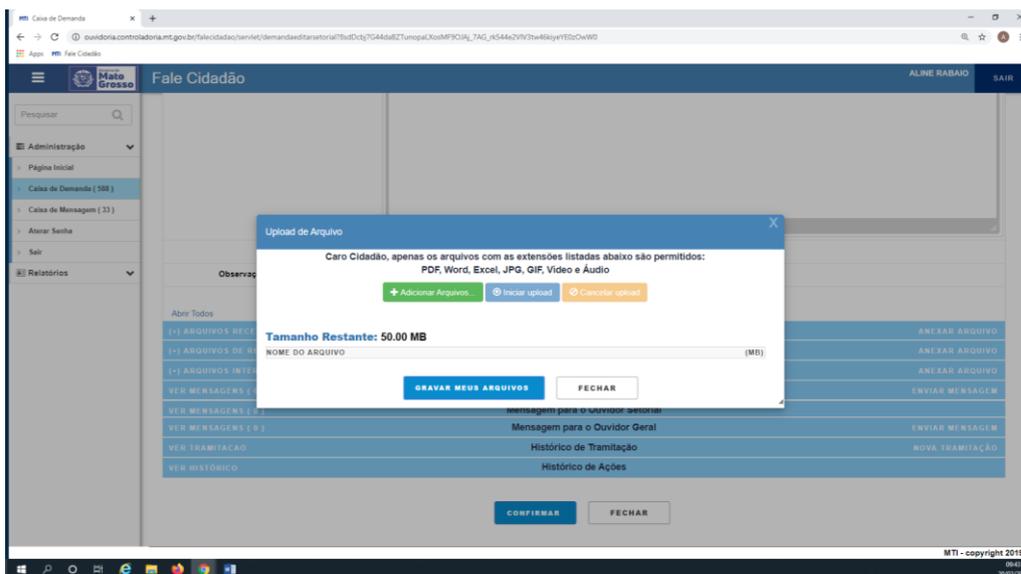


Observação da Avaliação do Cidadão: Não Avaliado

Alterado por: Aline Rabaoli Landini em 19/02/2020

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| Abriu Todos | Arquivos Recebidos | |
| (+) ARQUIVOS RECEBIDOS (1) | Arquivos de Resposta | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS DE RESPOSTA (0) | Arquivos Internos | ANEXAR ARQUIVO |
| (+) ARQUIVOS INTERNOS (0) | Resposta Parcial ao Cidadão | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (0) | Mensagem para o Ouvidor Setorial | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (1) | Mensagem para o Ouvidor Geral | ENVIAR MENSAGEM |
| VER MENSAGENS (0) | Histórico de Tramitação | NOVA TRAMITAÇÃO |
| VER TRAMITAÇÃO | Histórico de Ações | |
| VER HISTÓRICO | | |

CONFIRMAR FECHAR



Figuras 35 e 36 – Inserindo Arquivos de Resposta

Atenção:

Os documentos inseridos no campo “Arquivos de Resposta” só podem ser excluídos pela Ouvidoria Geral antes da mensagem ser CONCLUÍDA.

Após a auditoria, não é mais possível excluir arquivos incorretos.

Certifique-se de que os documentos anexados são referentes à mensagem e que seu conteúdo possa ser acessado pelo cidadão.

5.7 Mensagem para o Ouvidor Geral

Caso precise encaminhar alguma mensagem à OGE referente à demanda, pode incluir neste campo: “Mensagem para o Ouvidor Geral>Incluir Mensagem”.

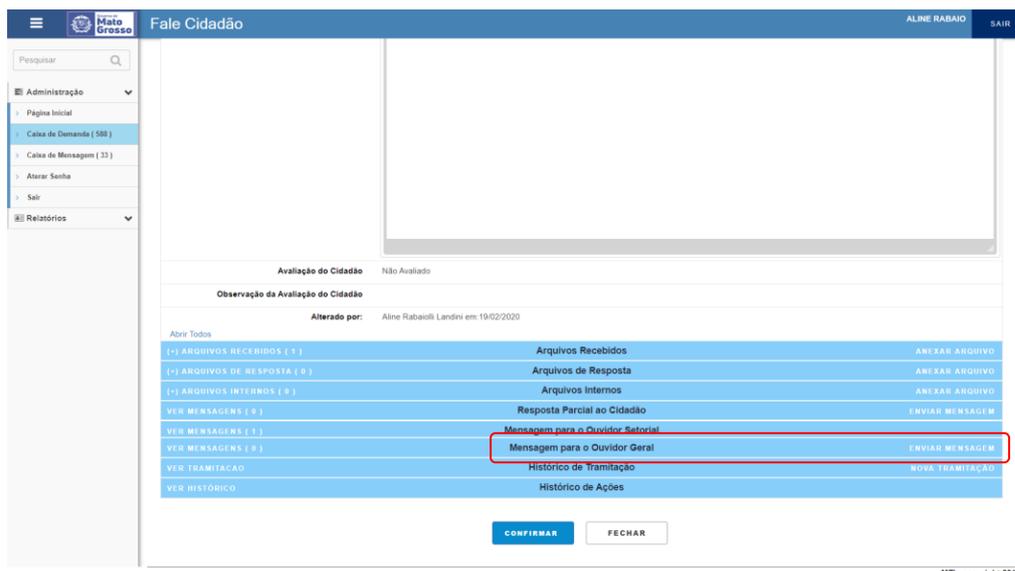


Figura 37 – Campo Mensagem para o Ouvidor Geral

5.8 Incluindo informações de tramitação

Você pode incluir todos os andamentos dados à mensagem, por exemplo, para qual setor foi enviada e quando entrou em contato para cobrar a resposta, além de qualquer outro contato que tenha feito com o cidadão, presencialmente ou ao telefone. Para incluir, clique “Histórico de Tramitação>Nova Tramitação”.

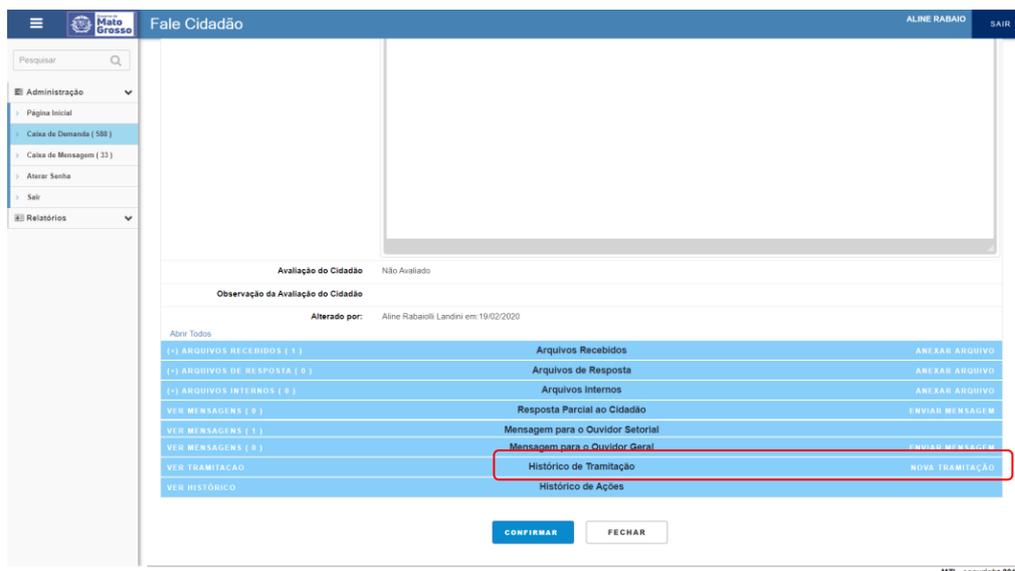


Figura 38 – Campo Nova Tramitação

6 RELATÓRIOS

O sistema Fale Cidadão permite a emissão dos relatórios Entidade x Natureza, Entidade x Meio de Entrada, Entidade x Respondida e Relatório Avançado.

6.1 Relatório Avançado

O Relatório Avançado gera uma planilha em excel com os dados selecionados. Para emitir o relatório, clique em “Relatórios>Avançado”.

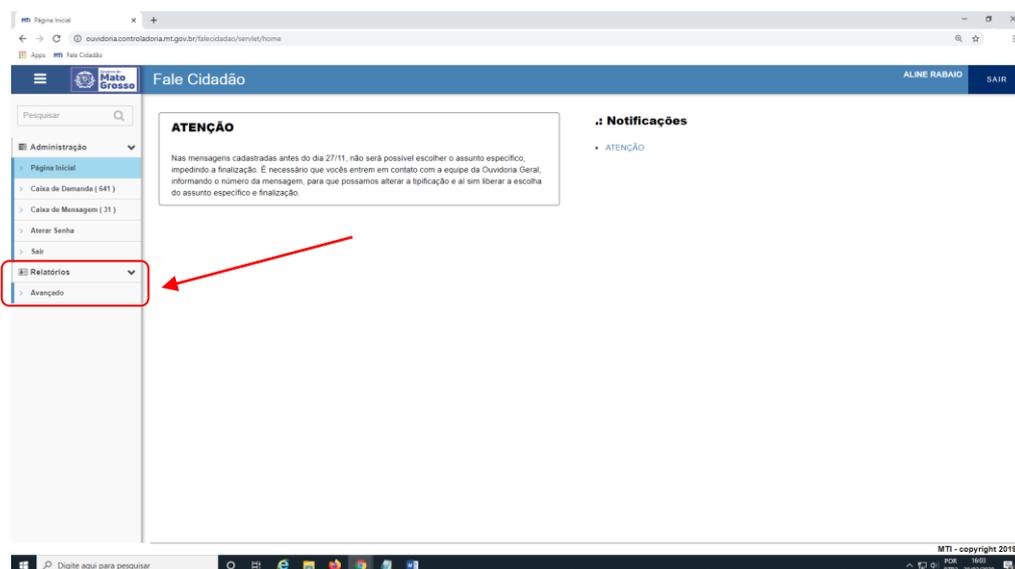


Figura 39 – Campo Relatório Avançado

No campo “Cabeçalho”, você pode incluir informações para o cabeçalho da planilha excel.

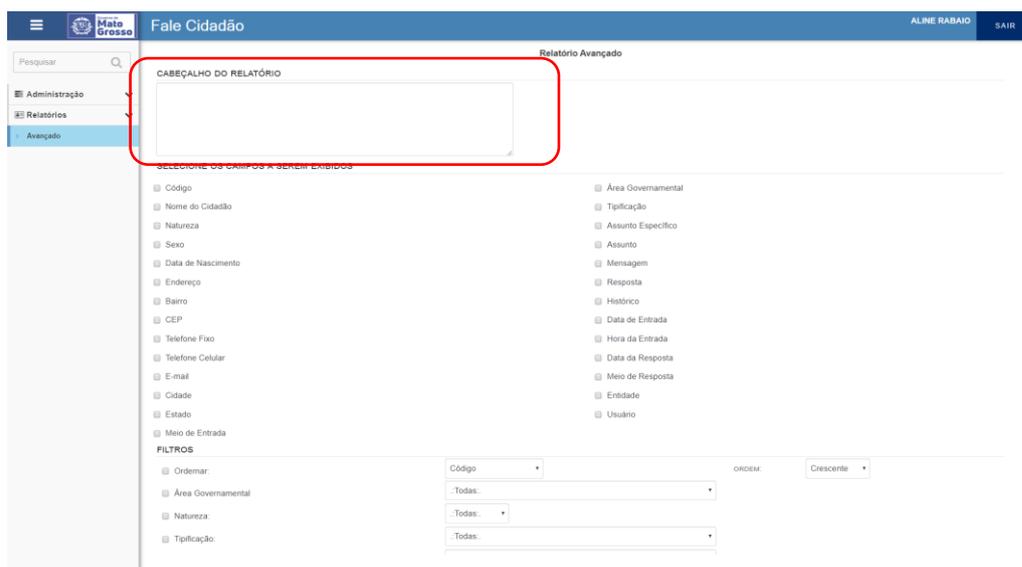


Figura 40 – Formulário Relatório Avançado - Cabeçalho

No campo “Selecione os campos a serem exibidos” você poderá escolher as informações da demanda que deseja ver no relatório, ou seja, as colunas da sua planilha.

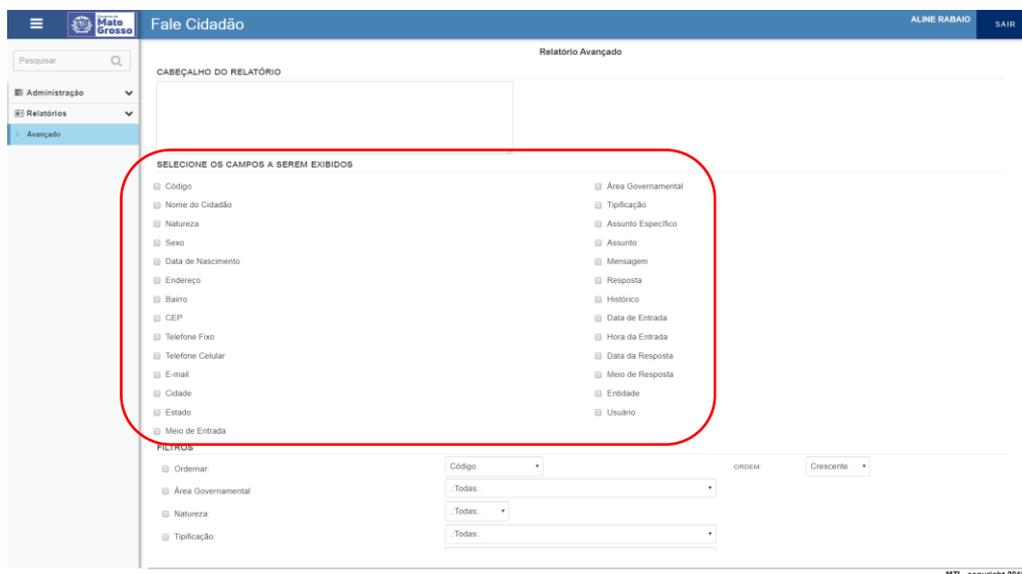


Figura 41 – Formulário Relatório Avançado - Campos

No campo “Filtros”, você seleciona os parâmetros da busca das mensagens:

- A) Ordenar** – Pode escolher ordenar as mensagens por código, data de entrada, data de resposta, data de atualização, entidade, natureza, tipificação, assunto específico, assunto, mensagem, meio de recebimento ou nome do cidadão; e de forma crescente ou decrescente.
- B) Área Governamental** – Filtra pela área escolhida;
- C) Natureza** – Filtra pela natureza escolhida;
- D) Tipificação** – Filtra pela tipificação escolhida;
- E) Assunto contém** – Seleciona somente as mensagens que contêm o termo digitado no campo “assunto”;
- F) Mensagem contém** - Seleciona somente as mensagens que contêm o termo digitado no campo “mensagem”;
- G) Data de Entrada** – Filtra as mensagens por período de entrada;
- H) Data de Resposta** – Filtra as mensagens por período de resposta;
- I) Meio de Recebimento** – Filtra as mensagens pelo meio de recebimento;
- J) Usuário** – Filtra as mensagens pelo usuário que manipulou a mensagem;
- K) Estado** – Filtra as mensagens pelo estado de origem;
- L) Cidade** - Filtra as mensagens pela cidade de origem;

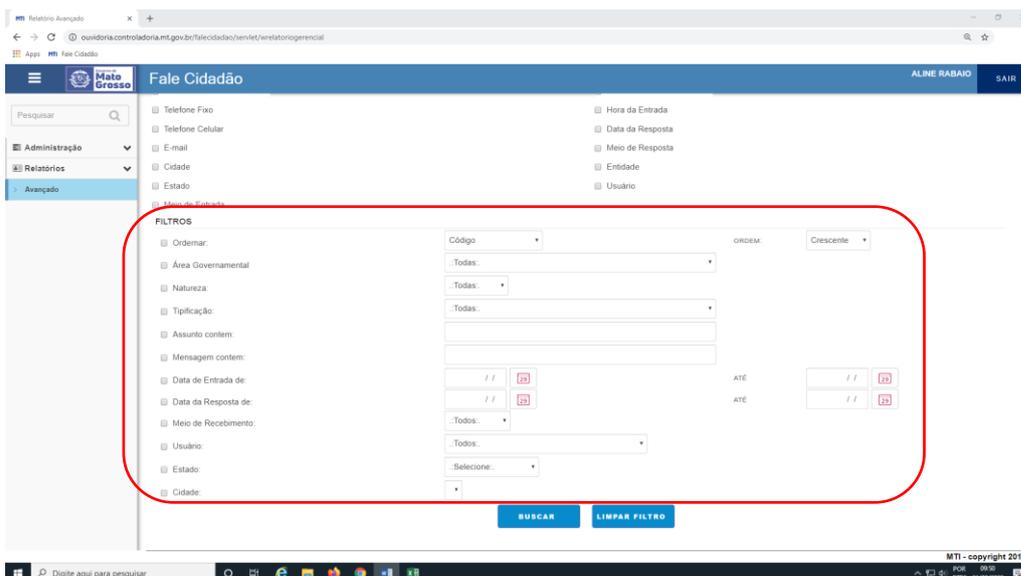


Figura 42 – Formulário Relatório Avançado - Filtros

É importante lembrar que para selecionar um dos filtros é necessário clicar na caixa à esquerda do filtro, conforme a imagem abaixo:



Figura 43 – Forma de marcação dos filtros

É gerado um arquivo em excel sem formatação. A partir daí é possível formatar o relatório da maneira que achar necessário.

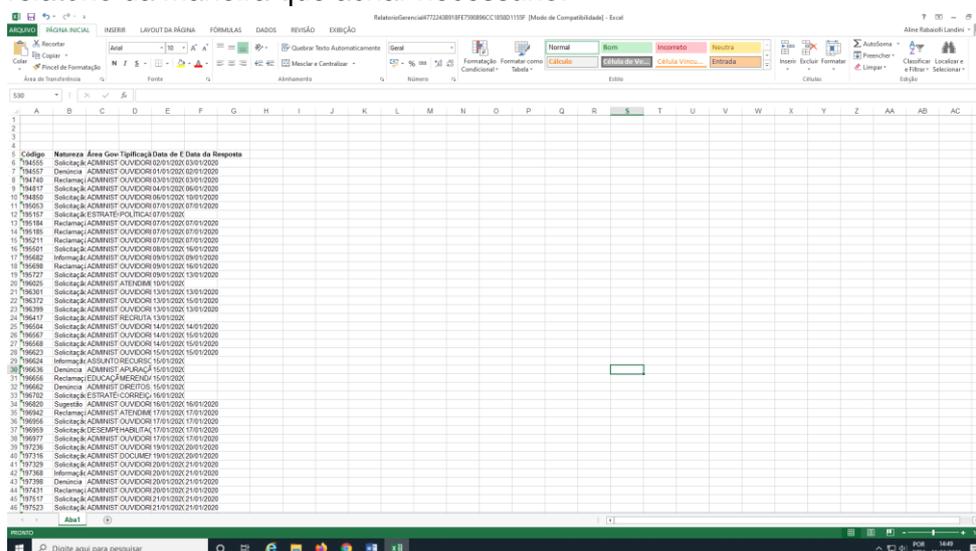


Figura 44 –Planilha do Excel – Relatório Avançado

6.2 Relatório Entidade x Natureza

Neste relatório, você pode verificar as mensagens recebidas em um período determinado, separadas por NATUREZA.

6.3 Relatório Entidade x Meio de Entrada

Neste relatório, você pode verificar as mensagens recebidas em um período determinado, separadas por MEIO DE ENTRADA.

6.4 Relatório Entidade x Respondida

Neste relatório, você pode verificar as mensagens recebidas em um período determinado, separadas entre RESPONDIDAS e NÃO RESPONDIDAS.

Para emitir, clique em “Relatórios” e escolha o relatório.

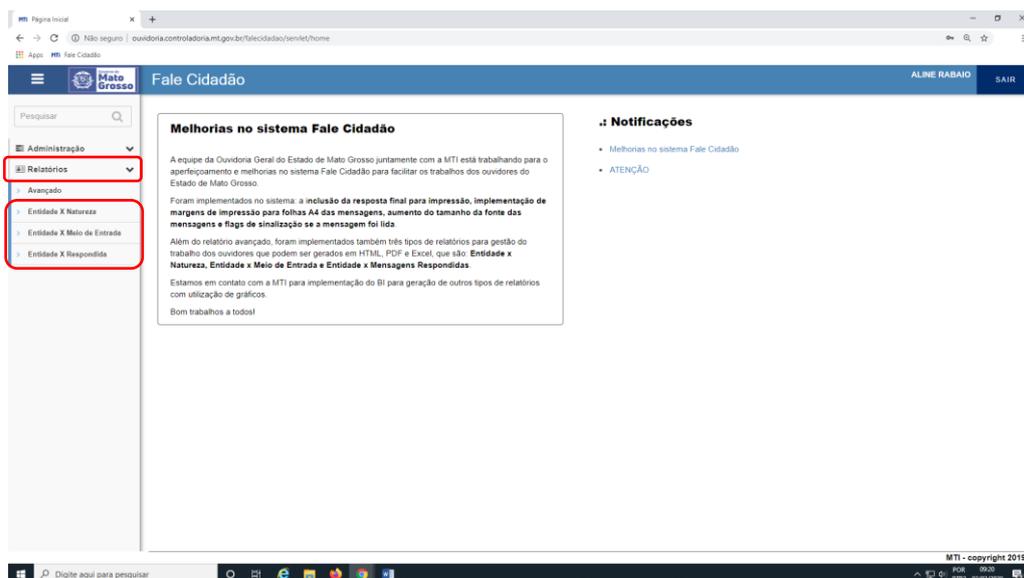


Figura 45 –Emissão do Relatório Entidade x Natureza

Você deve indicar a data de início e final e clicar em ‘Buscar’.

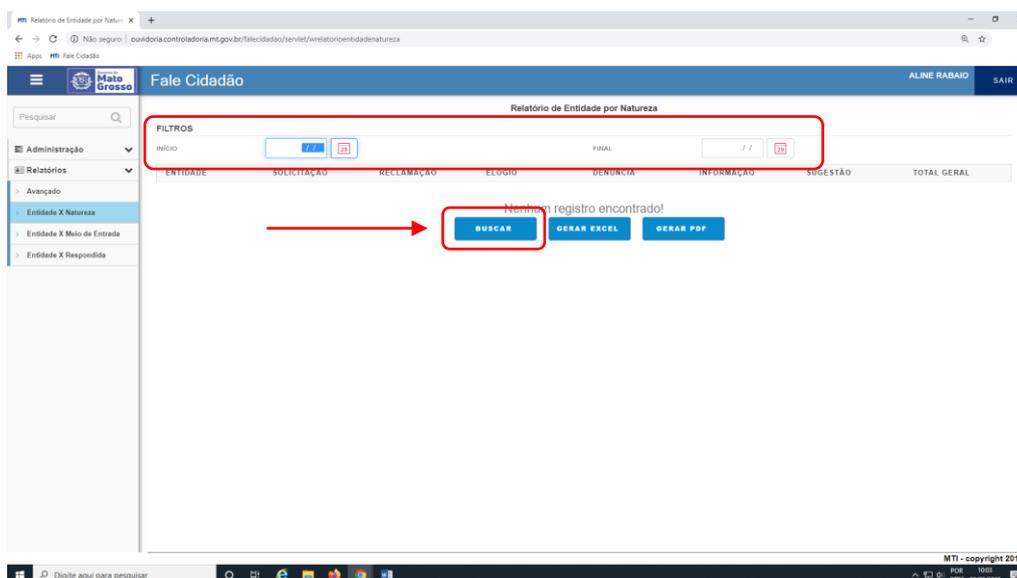


Figura 46 – Filtros do relatório

As informações aparecem na tela do sistema, e caso deseje, poderá gerar um arquivo em excel ou em PDF, clicando no botão da opção escolhida.

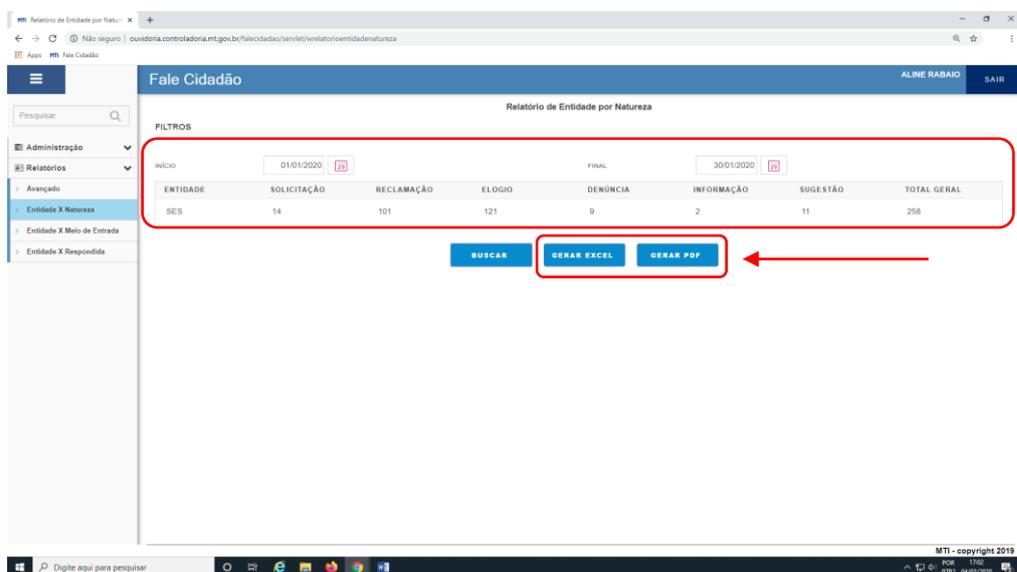


Figura 47 – Relatório Emitido na tela e botões gerar excel e gerar PDF

III CONTATOS

Ficou com dúvidas? Tem sugestões? Entre em contato conosco!

E-mail: ouvidoria@controladoria.mt.gov.br

Telefone: (65) 3613-4620 / 3613-4621 / 3613-4107 / 3613-4490

0800 647 1520