

Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias



Manual Prático v.1.0



Sumário

1. Introdução

2. Área Pública

2.1. Criar Novo Usuário

2.2. Login

2.3. Criar Nova Manifestação

2.4. Tipos de Manifestação

3. Fluxo Nova Manifestação

3.1. Protocolo de manifestação

3.2. Pesquisar protocolo

3.3. Perguntas Frequentes

4. Área Administrativa

4.1. Menu Área Administrativa

4.2. Ações da Manifestação

5. Considerações Finais



1. Introdução

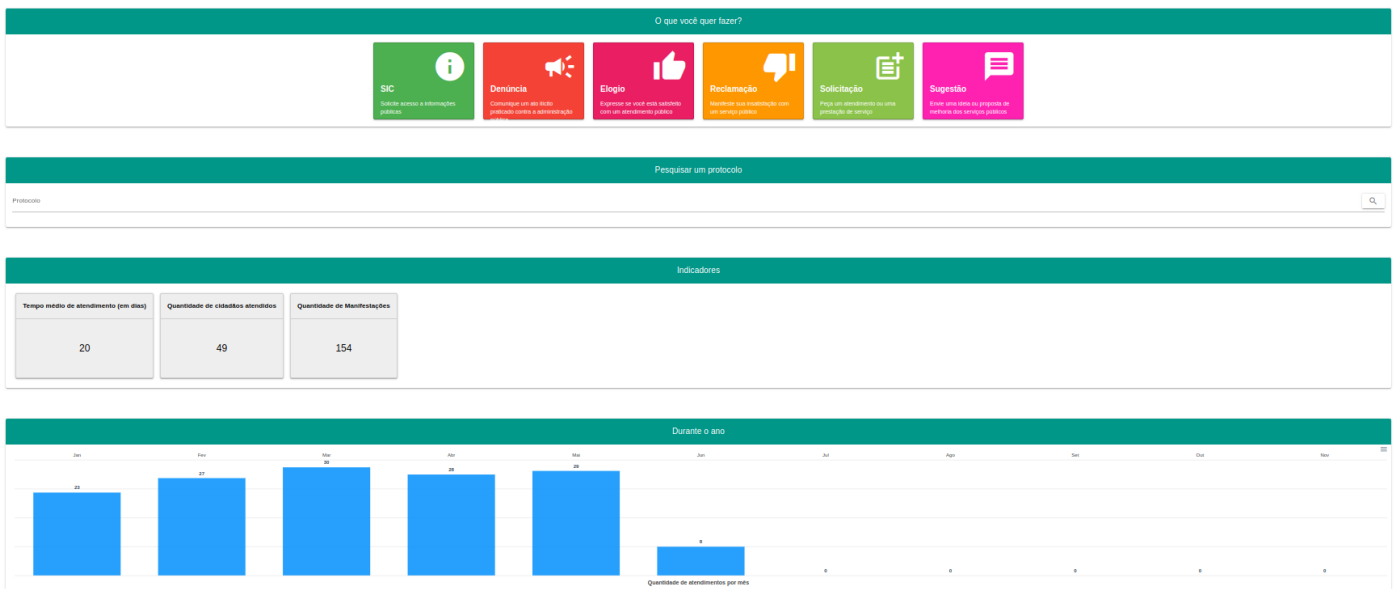
O Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) é uma ferramenta desenvolvida pelo Governo do Estado do Pará, com o intuito de modernizar a gestão pública e ampliar a transparência das ações governamentais. O SIGO permite cadastrar e acompanhar manifestações do cidadão do tipo: solicitação, reclamação, elogio, sugestão e denúncia.

Este manual prático foi elaborado para auxiliar os usuários a entenderem as funcionalidades do SIGO. Aqui você encontrará informações sobre os perfis do sistema, como acessar, se cadastrar na área pública, e como contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população e para o fortalecimento da democracia participativa através do SIGO. A plataforma é subdividida em duas áreas: Área Pública e Área Administrativa.

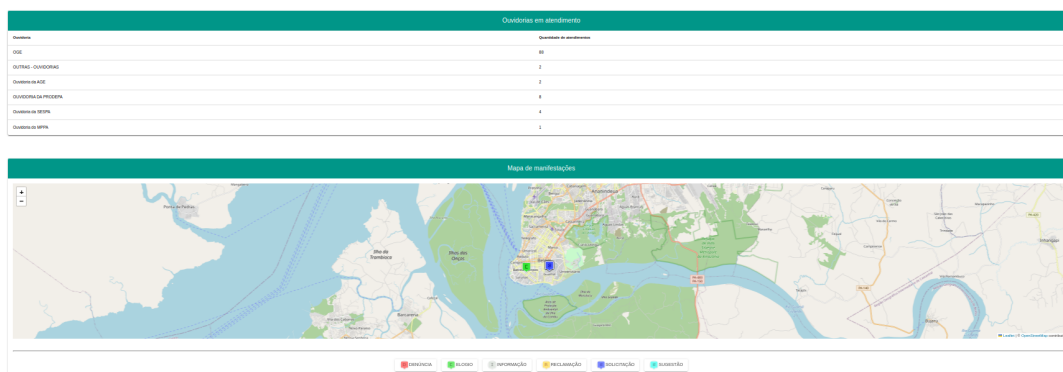
2. Área Pública

A Área Pública é o espaço destinado ao cidadão, que pode realizar diversas ações, como:

- Acessar o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão);
- Fazer manifestações do tipo: denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão;
- Se cadastrar na área pública, obtendo um login para criar e acessar suas manifestações, com exceção do tipo denúncia;
- Pesquisar suas manifestações pelo número de protocolo;
- Visualizar as suas manifestações criadas e status delas após cadastrado e autenticado na área pública;
- Verificar indicadores, como tempo médio de atendimentos, quantidade de cidadãos atendidos e quantidade de manifestações, criação de manifestações por ano, ouvidorias dos órgãos em atendimento pelo quantitativo de manifestações e mapa de manifestações por localização geográfica.

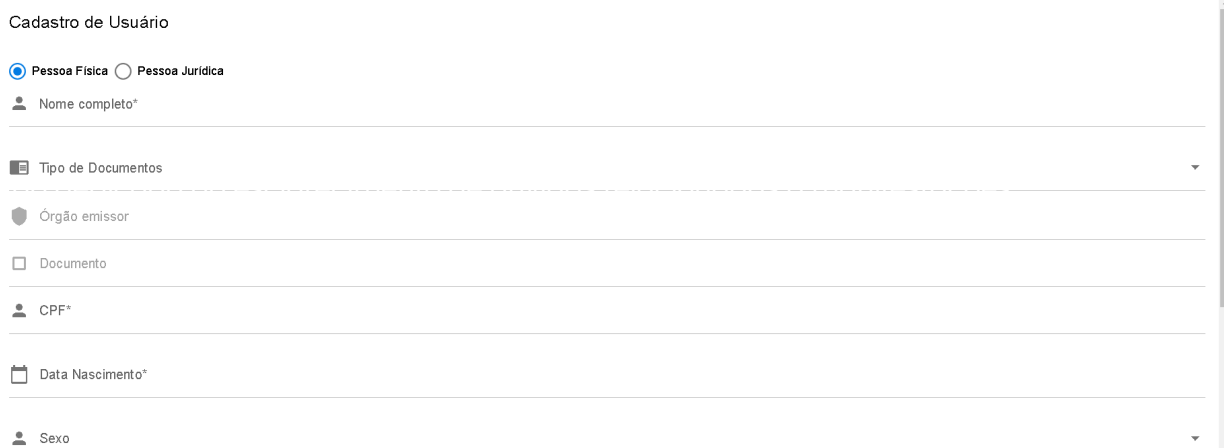


Tela Área Pública



2.1. Criar Novo Usuário

Para o cidadão ter acesso e acompanhamento das suas manifestações é necessário realizar o cadastro na área pública. Esse cadastro também servirá para cidadão criar as suas manifestações. Lembrando que é necessário o preenchimento dos campos obrigatórios sinalizados pelo sistema com o carácter asterisco (*)



Cadastro de Usuário

Pessoa Física Pessoa Jurídica

Nome completo*

Tipo de Documentos

Órgão emissor

Documento

CPF*

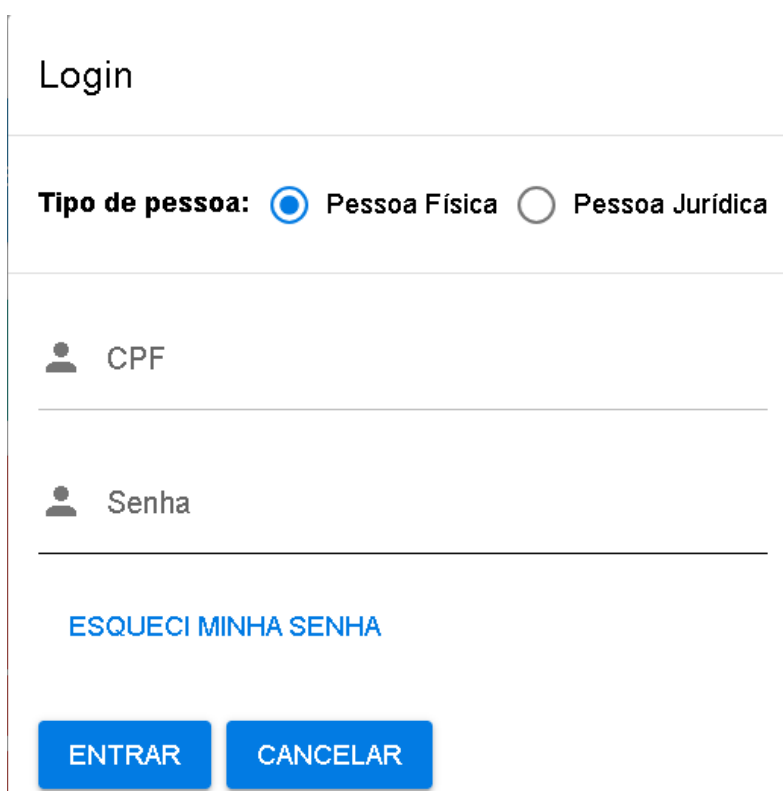
Data Nascimento*

Sexo

Tela de cadastro da Área Pública

2.2. Login

Para acessar as funcionalidades da Área Pública, é necessário realizar o login, que pode ser feito com CPF e senha cadastrada. Em caso de esquecimento da senha, clique em "Esqueci minha senha" e siga as instruções para recuperação via e-mail cadastrado.



Login

Tipo de pessoa: Pessoa Física Pessoa Jurídica

CPF

Senha

[ESQUECI MINHA SENHA](#)

Tela de login na Área Pública

Após logado na Área Pública é disponibilizado um novo item no menu superior "Minhas Manifestações", onde o manifestante poderá acompanhar suas manifestações criadas.

MINHAS MANIFESTAÇÕES

Item Minhas Manifestações após logado na Área Pública



OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO



SIGO - Sistema Integrado de Ouvidoria



AGÊNCIA PARÁ PORTAL DO SERVIDOR



SIC.PA
Serviço de
Informação ao
Cidadão

INÍCIO NOVA MANIFESTAÇÃO MINHAS MANIFESTAÇÕES PESQUISAR PROTOCOLO PERGUNTAS FREQUENTES FALE CONOSCO

RAFAEL SOUSA DE FREITAS

Minhas Manifestações

Filtrar por ...

ORDENAR POR

FECHADO Solicitado há 18 dias

Aposentadoria, pensões, abonos, pecúnio, etc

Protocolo: 2023000205

Enviado por: Rafael Sousa de Freitas

Recebido por: OGE

Prazo: 22/06/2023

Reaprazado: Não

[Detalhar](#)

Elogio

VISUALIZAR CONTEÚDO

ARQUIVOS ANEXADOS

Ver respostas da pesquisa de satisfação

RESPONDIDO Solicitado há um mês

Aposentadoria, pensões, abonos, pecúnio, etc

Protocolo: 2023000177

Enviado por: Rafael Sousa de Freitas

Recebido por: OGE

Prazo: 30/05/2023

Reaprazado: Não

[Detalhar](#)

Reclamação

VISUALIZAR CONTEÚDO

ARQUIVOS ANEXADOS

Tela Minhas Manifestações

2.3. Criar Nova Manifestação

Existem duas formas de criar uma nova manifestação, a partir da Área Pública ou da Área Administrativa (sendo informado como manifestante) pelo ouvidor atendente do órgão, como veremos a frente. Na tela principal da Área Pública se pode criar uma manifestação a partir do painel dos botões de destaque de forma rápida um determinado tipo de manifestação ou pelo item de menu "Nova Manifestação".



Painel de botões para criar Nova Manifestação de forma rápida

NOVA MANIFESTAÇÃO

Item de menu Nova Manifestação

A imagem mostra a interface de criação de uma nova manifestação. O formulário tem um cabeçalho verde com o título "Nova Manifestação". Abaixo dele, há campos para selecionar o tipo de manifestação, o órgão, a instituição e o assunto. O campo "Assunto" é obrigatório e tem um ícone de alerta. Há um campo de texto para o detalhamento da manifestação e um botão "INFORME LOCAL DO FATO". Na base, há uma barra verde com botões "LIMPAR", "ADICIONAR ARQUIVO" e "AJUDA", e um botão "GRAVAR" separado.

Tela Criar Nova Manifestação

2.4. Tipos de Manifestação

Existem cinco tipos de manifestação que podem ser realizadas pelo sistema:

a. Elogio

b. Reclamação

c. Solicitação

d. Sugestão

e. Denúncia

Na Manifestação do tipo denúncia o cidadão pode criar de forma anônima sendo o único tipo que não precisa se criar um usuário e logar no sistema, bastando continuar como anônimo na criação da manifestação.

A imagem mostra a interface do sistema SIGO (Sistema Integrado de Ouvidoria) durante a criação de uma nova manifestação. O formulário principal, intitulado "Nova Manifestação", possui os seguintes campos:

- Seleção o tipo de manifestação***: Denúncia
- Para qual órgão?**: Seleção a instituição* PRODEPA - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Para
- Seleção o Assunto***: Assunto Prodepa
- Detalhamento da Manifestação***: teste teste teste

Um alerta modal está sobreposto ao formulário, com o seguinte conteúdo:

Alerta
Você não está registrado. Poderá proceder com a manifestação, mas não será notificado pelo sistema!

As opções de ação no alerta são: CONTINUAR COMO ANÔNIMO, EFETUAR LOGIN e CANCELAR.

Na parte inferior do formulário, há um campo de localização com o endereço "BELEM, REGIÃO GEOGRÁFICA IMEDIATA DE BELEM, REGIÃO GEOGRÁFICA INTERMEDIÁRIA DE BELEM, PARA, REGIÃO N..." e um botão "REMOVER LOCALIZAÇÃO".

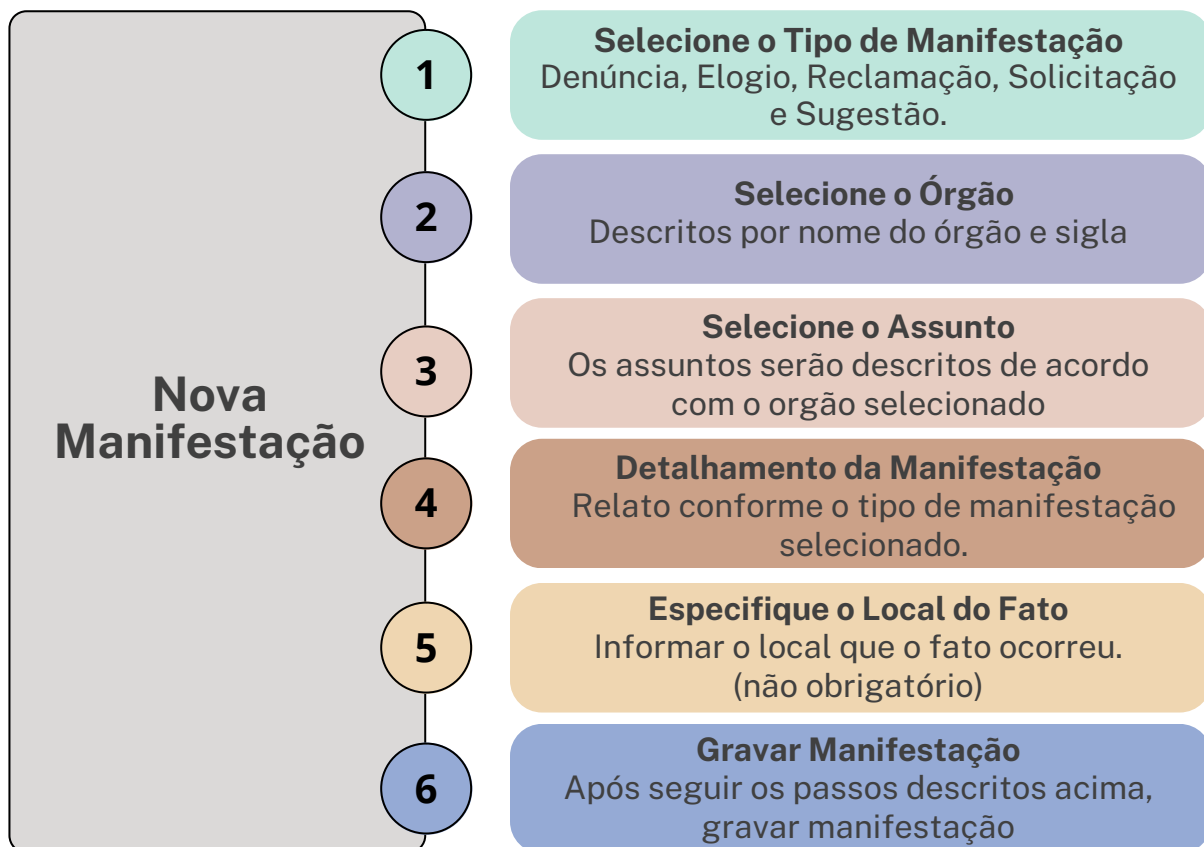
Na barra inferior do formulário, há os botões "LIMPAR", "ADICIONAR ARQUIVO" e "AJUDA".

Um botão "GRAVAR" está visível na base do formulário.

Tela criação de manifestação do tipo denúncia como anônimo.

Quando criada de forma anônima, ou seja, sem estar logado e identificado no sistema, a manifestação do tipo denúncia não conta com o acompanhamento via email e os detalhes da mesma, diferente de quando criadas estando logado.

3. Fluxo Nova Manifestação



Nota: na tela de criação de nova manifestação é disponibilizada uma área de anexos que irão compor a nova manifestação quando necessário. Para essa área foi disponibilizado até 10 MB de memória total para upload, podendo ser anexados arquivos de imagem, texto, áudio e vídeo conforme o caso.

3.1. Protocolo de manifestação

Toda manifestação criada gera um número de protocolo para acompanhamento do manifestante para ser pesquisada e visualizada por esse número.

A manifestação foi cadastrada com sucesso!

Número do protocolo é 2023000235

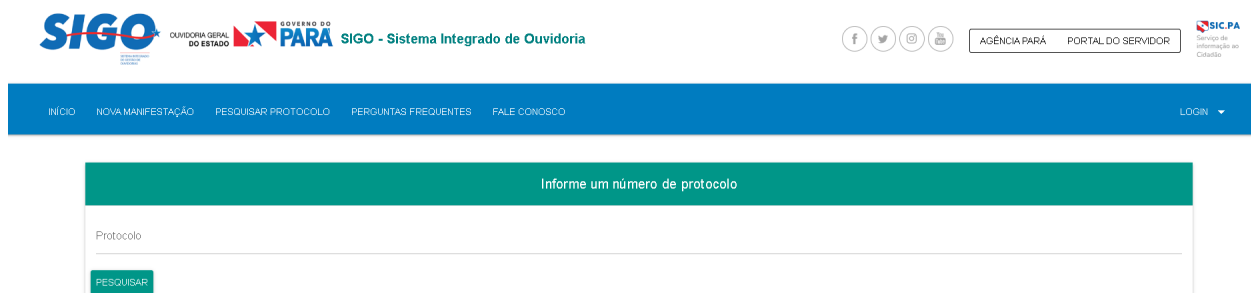
OK

Mensagem gerada após a criação da manifestação com o número de protocolo

Nota: Importante que se guarde o número do protocolo para futuras pesquisas e acompanhamento do status da manifestação criada.

3.2. Pesquisar protocolo

No menu superior da área pública clique em "Pesquisar Protocolo". Informando o número do protocolo da manifestação criada, o manifestante consegue detalhes do andamento da sua manifestação.



A imagem mostra a interface de usuário do sistema SIGO. No topo, há o logotipo do SIGO e o texto "OUVIDORIA GERAL DO ESTADO PARA SIGO - Sistema Integrado de Ouvidoria". À direita, há ícones de redes sociais e links para "AGÊNCIA PARÁ" e "PORTAL DO SERVIDOR". Abaixo, há um menu de navegação com opções: "INÍCIO", "NOVA MANIFESTAÇÃO", "PESQUISAR PROTOCOLO", "PERGUNTAS FREQUENTES" e "FALE CONOSCO". O botão "PESQUISAR PROTOCOLO" está selecionado. Abaixo do menu, há um formulário com o título "Informe um número de protocolo". O formulário contém um campo de texto rotulado "Protocolo" e um botão "PESQUISAR" em verde.

Painel de pesquisa de protocolo

3.3. Perguntas Frequentes

Seção dedicada ao esclarecimento de dúvidas relacionadas as manifestações.



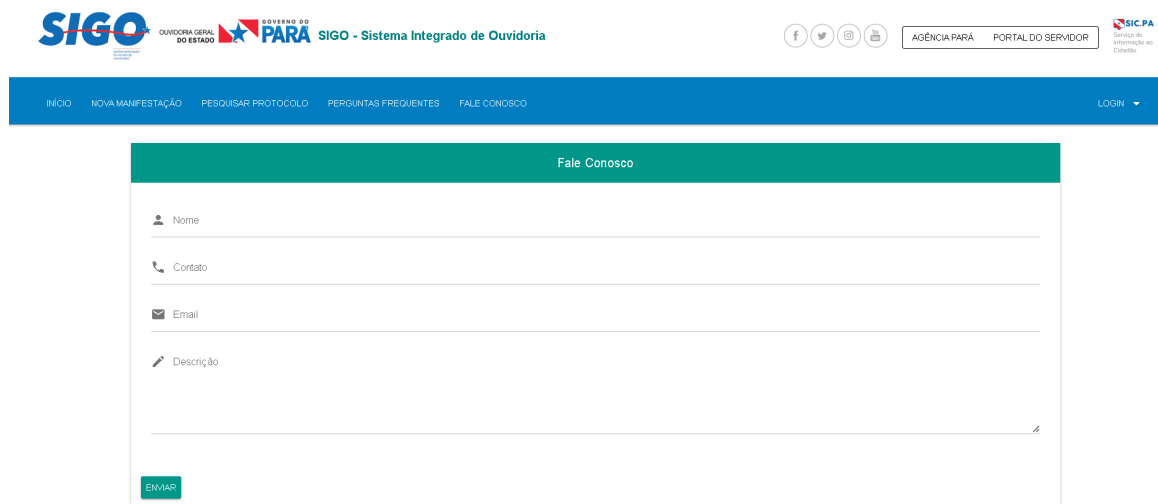
A imagem mostra a interface de usuário do sistema SIGO, focada no menu "PERGUNTAS FREQUENTES". O menu de navegação no topo é idêntico ao da imagem anterior. O formulário principal tem o título "Perguntas frequentes" e contém uma lista de três perguntas com setas para baixo ao lado de cada uma:

1. Posso cadastrar varias solicitações
2. Qual o procedimento cadastrar um órgão novo
3. Como pode ser feito para inserir um novo assunto

Painel de perguntas frequentes

3.4. Fale Conosco

Espaço destinado ao cidadão para contato direto com a ouvidoria geral.

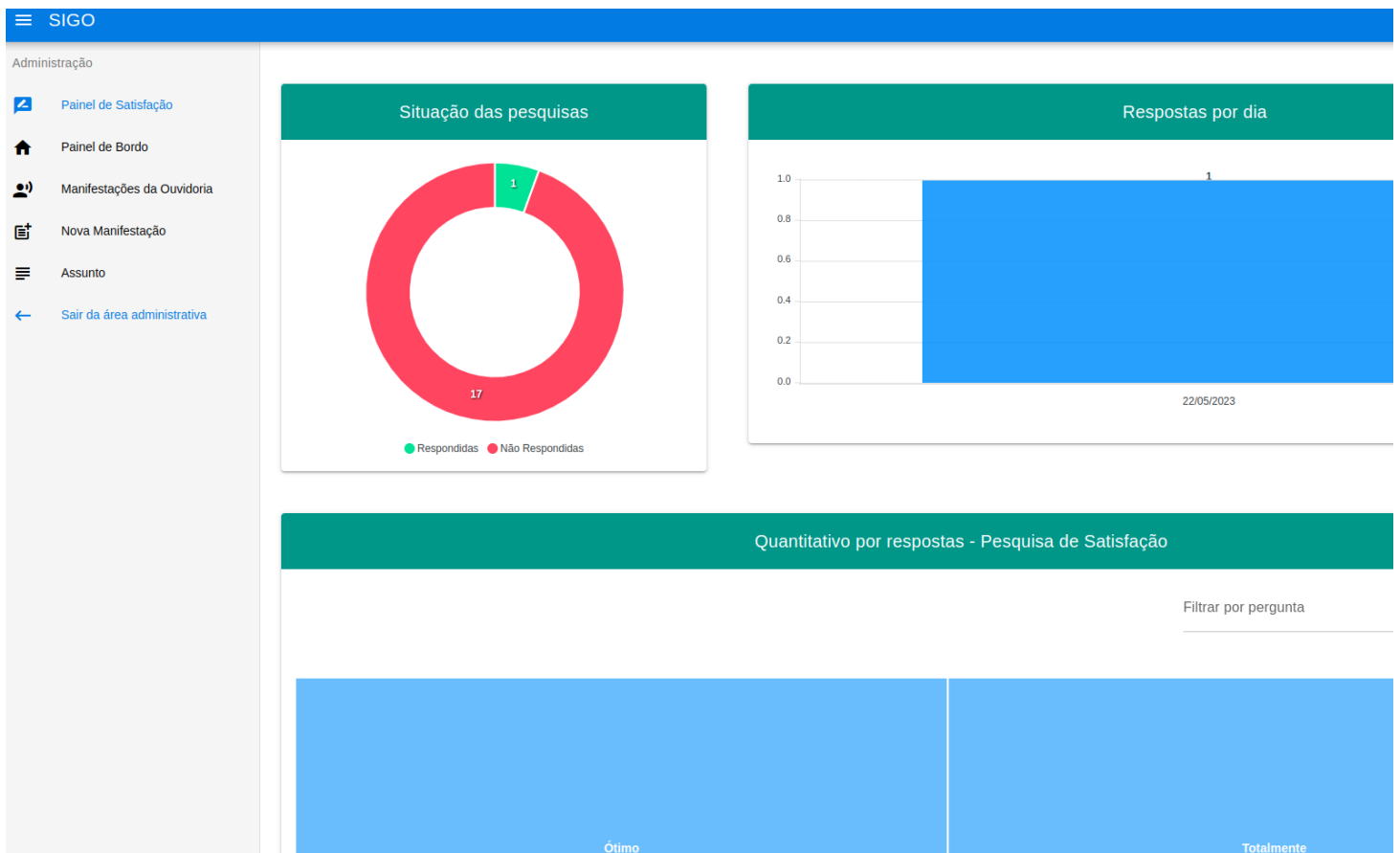


The screenshot shows the 'Fale Conosco' (Contact Us) form within the SIGO (Sistema Integrado de Ouvidoria) web application. The page header includes the SIGO logo, the text 'OUVIDORIA GERAL DO ESTADO PARA SIGO - Sistema Integrado de Ouvidoria', social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube, and links for 'AGÊNCIA PARÁ' and 'PORTAL DO SERVIDOR'. A 'LOGIN' dropdown menu is also visible. The main navigation bar contains links for 'INÍCIO', 'NOVA MANIFESTAÇÃO', 'PESQUISAR PROTOCOLO', 'PERGUNTAS FREQUENTES', and 'FALE CONOSCO'. The form itself is titled 'Fale Conosco' and contains four input fields: 'Nome' (Name), 'Contato' (Contact), 'Email', and 'Descrição' (Description). A green 'ENVIAR' (SEND) button is located at the bottom left of the form.

Tela Fale Conosco

4. Área Administrativa

Área destinada para acesso do ouvidor do órgão para gerenciar as manifestações direcionadas ao seu órgão em questão, encaminhar manifestações para a OGE e em alguns casos fazer manifestações como ouvidor atendente informando o manifestante.

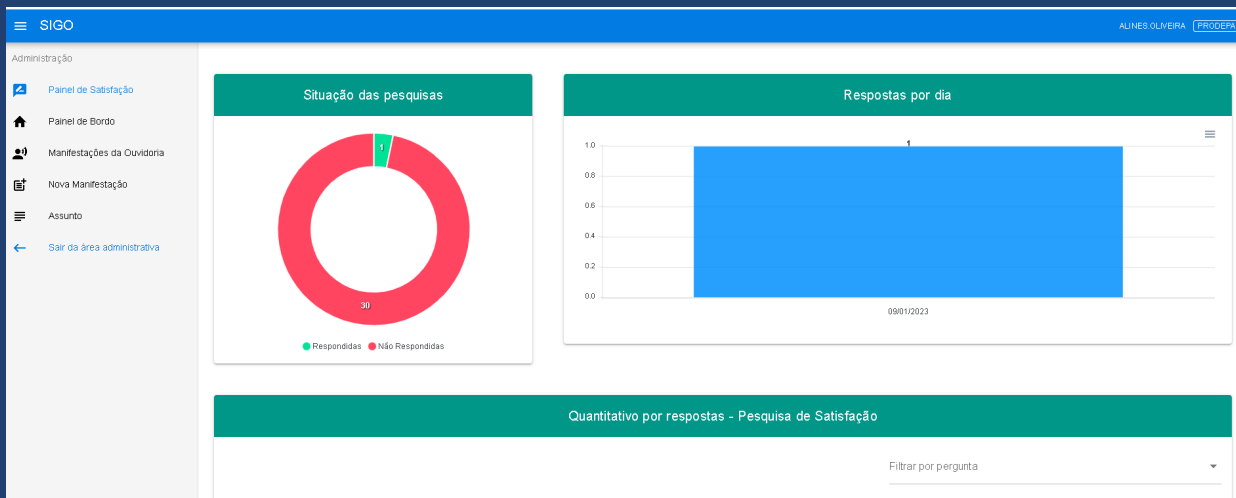


Tela Principal Área Administrativa

4.1 Menu Área Administrativa

- Painel de Satisfação:

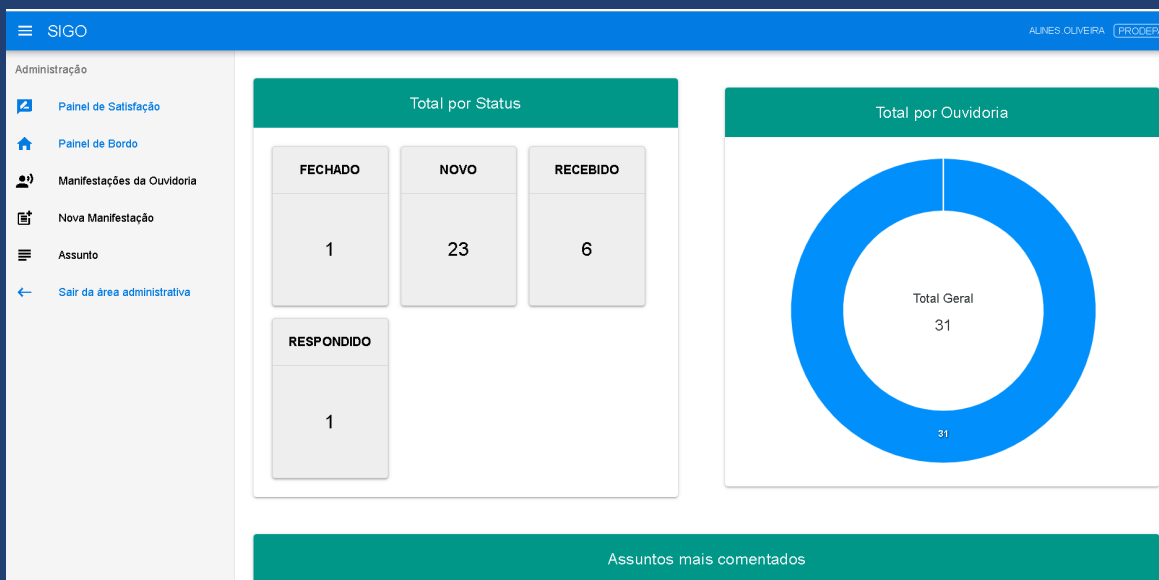
Apresenta indicadores como situações das pesquisas, resposta por dia, quantitativo por respostas – pesquisa de satisfação.



Painel de Satisfação

- Painel de Bordo:

Apresenta indicadores como situações das pesquisas, resposta por dia, quantitativo por respostas – pesquisa de satisfação.



Painel de Bordo

• Manifestações da Ouvidoria:

Apresenta as manifestações cadastradas direcionadas para ouvidoria em questão, que podem ser ordenadas por diversas categorias. O ouvidor do órgão pode encaminhar uma manifestação para a OGE quando necessário.

Administração

- Painel de Satisfação
- Painel de Bordo
- Manifestações da Ouvidoria
- Nova Manifestação
- Assunto
- Sair da área administrativa

ALINES OLIVEIRA PRODEPA

OUVIDORIA DA PRODEPA

Filtrar por ... ORDENAR POR

NOVO Solicitado há 4 dias **16 dias restante** **Elogio**

Elogio teste
Protocolo: 2023000210
Enviado por: Lorena Góes de Queiroz Paes
Enviado para: OUVIDORIA DA PRODEPA
Prazo: 26/06/2023
Reaprazado: Não

VISUALIZAR CONTEÚDO AÇÕES

NOVO Solicitado há um mês **23 dias atrasado** **Reclamação**

Aposentadoria, pensões, abonos, pecúnia, etc
Protocolo: 2023000169
Enviado por: MARIA DA CONCEIÇÃO ALVES DOS REIS
Enviado para: OUVIDORIA DA PRODEPA
Prazo: 18/05/2023
Reaprazado: Não

VISUALIZAR CONTEÚDO AÇÕES ARQUIVOS ANEXADOS

Tela Principal Área Administrativa

Visualizar Conteúdo:

Para visualizar o detalhamento da manifestação, ou seja, a descrição textual do manifestante.

VISUALIZAR CONTEÚDO

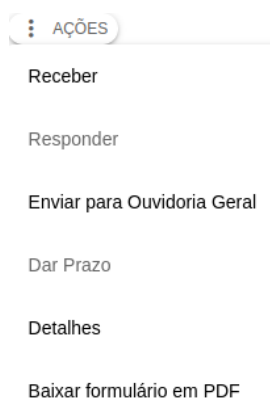
Ver detalhamento

Conteúdo detalhamento

teste de manifestação

4.2. Ações da Manifestação

As manifestações direcionadas a ouvidoria de um órgão podem ser gerenciadas pelo ouvidor do órgão, com as ações: receber, responder, enviar para a OGE, dar prazo, detalhes e baixar formulários em PDF conforme o caso.



Opções das Ações de manifestação pelo ouvidor do Órgão

Receber

O ouvidor do órgão após verificar se a manifestação é de fato para sua ouvidoria recebe a mesma.

Responder

Após recebida é habilitada a opção de responder a manifestação pelo ouvidor do órgão.

Enviar para Ouvidoria Geral

Caso o ouvidor do órgão verifique que a manifestação não é para sua ouvidoria, encaminha para a OGE que fará o encaminhamento para ouvidoria responsável.

Dar Prazo

O ouvidor pode reaprazar determinada manifestação quando necessário por mais 20 dias.

Detalhes

O ouvidor consegue visualizar o histórico desde a criação da manifestação

Baixar formulário em PDF

O ouvidor consegue baixar os dados da manifestação no modelo de formulário com as informações e anexos incluídos.

5. Considerações Finais

O Sistema Integrado de Gestão e Ouvidoria (SIGO) é uma ferramenta digital inovadora, desenvolvida para tornar a interação entre os cidadãos e o governo mais transparente e eficiente. Este manual fornece uma visão geral das funcionalidades e recursos do sistema, tanto na Área Pública quanto na Área Administrativa.



Obrigado!

A equipe da PRODEPA (Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará), agradece pelo seu interesse e pelo tempo dedicado a explorar o Sistema Integrado de Gestão e Ouvidoria (SIGO). Nosso objetivo é sempre fornecer ferramentas e informações que promovam a transparência, a eficiência e a participação cidadã na gestão pública.

Sabemos que a tecnologia desempenha um papel vital na modernização e no aprimoramento dos serviços públicos, e estamos empenhados em desenvolver soluções que atendam às necessidades da população do Pará.

Se você tiver mais dúvidas ou precisar de assistência adicional, não hesite em nos contatar. Lembramos que este manual está na sua primeira versão, e irá evoluir conforme a participação e dúvidas dos usuários. Agradecemos a oportunidade de servi-lo e esperamos continuar fornecendo suporte de alta qualidade para suas necessidades futuras.

Contatos

Email

danielle.dias@prodepa.pa.gov.br

rafael.freitas@prodepa.pa.gov.br

ouvidoria@palacio.pa.gov.br