

MANUAL DE PADRONIZAÇÃO OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE ALTINÓPOLIS

★ EXCELÊNCIA

★ AGILIDADE

★ INTEGRAÇÃO DO ATENDIMENTO AO
CIDADÃO

O nosso compromisso com a excelência no atendimento



Padronização

Garantir a uniformidade dos procedimentos operacionais em todas as frentes. Evitar ruídos e erros na tratativa diária.



Agilidade

Reduzir o tempo de resposta aos munícipes. O eOuve é a ponte direta entre a necessidade do cidadão e a ação da Prefeitura.



Integração

Conectar todas as Secretarias de forma correta e transparente, assegurando que nenhuma demanda se perca no meio do caminho.

Quem faz o quê no sistema: Perfis de acesso



A Equipe Operacional

Usuário Restrito

Foco na execução diária, proatividade e rigor na manutenção da organização sistêmica.

A Secretaria é responsável por cadastrar as pessoas que operarão o aplicativo.

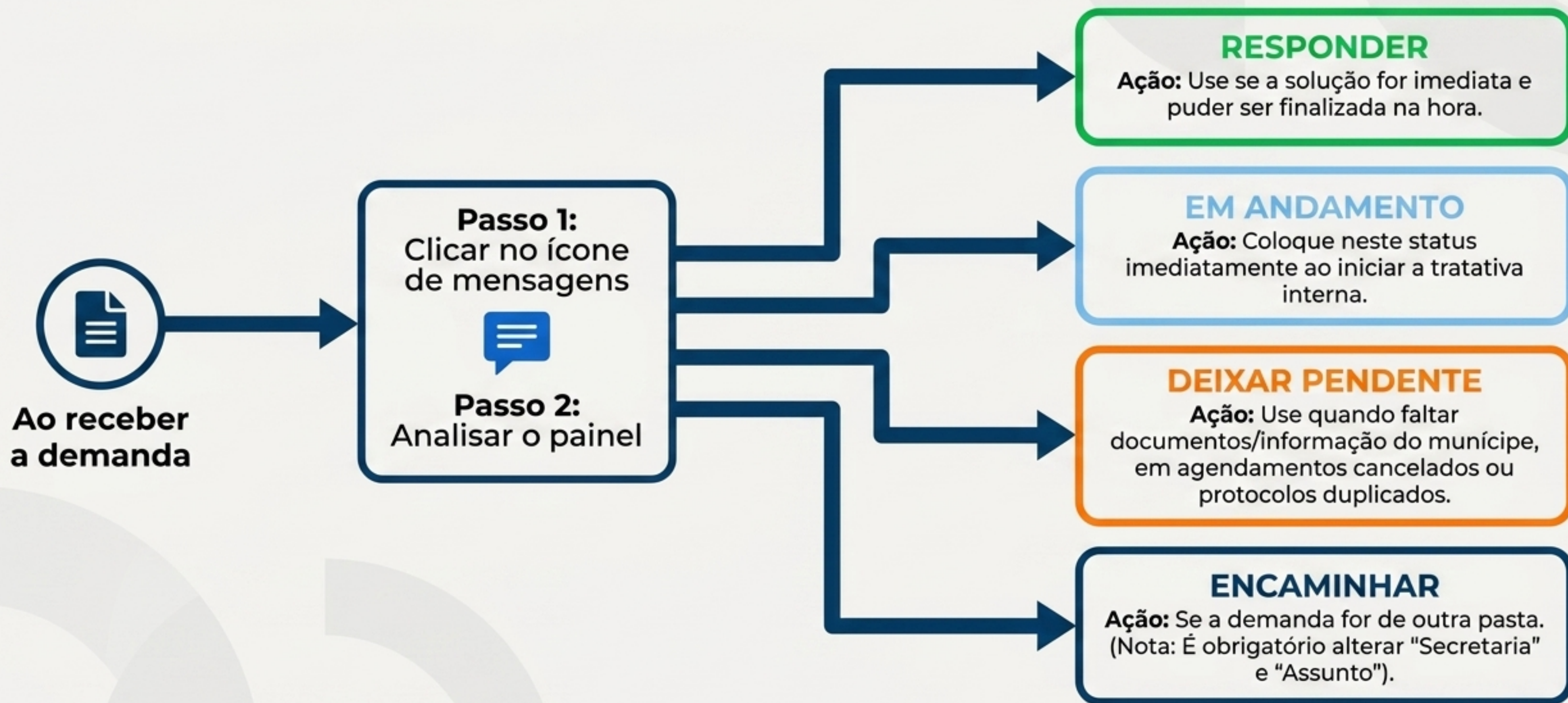


O Secretário da Pasta

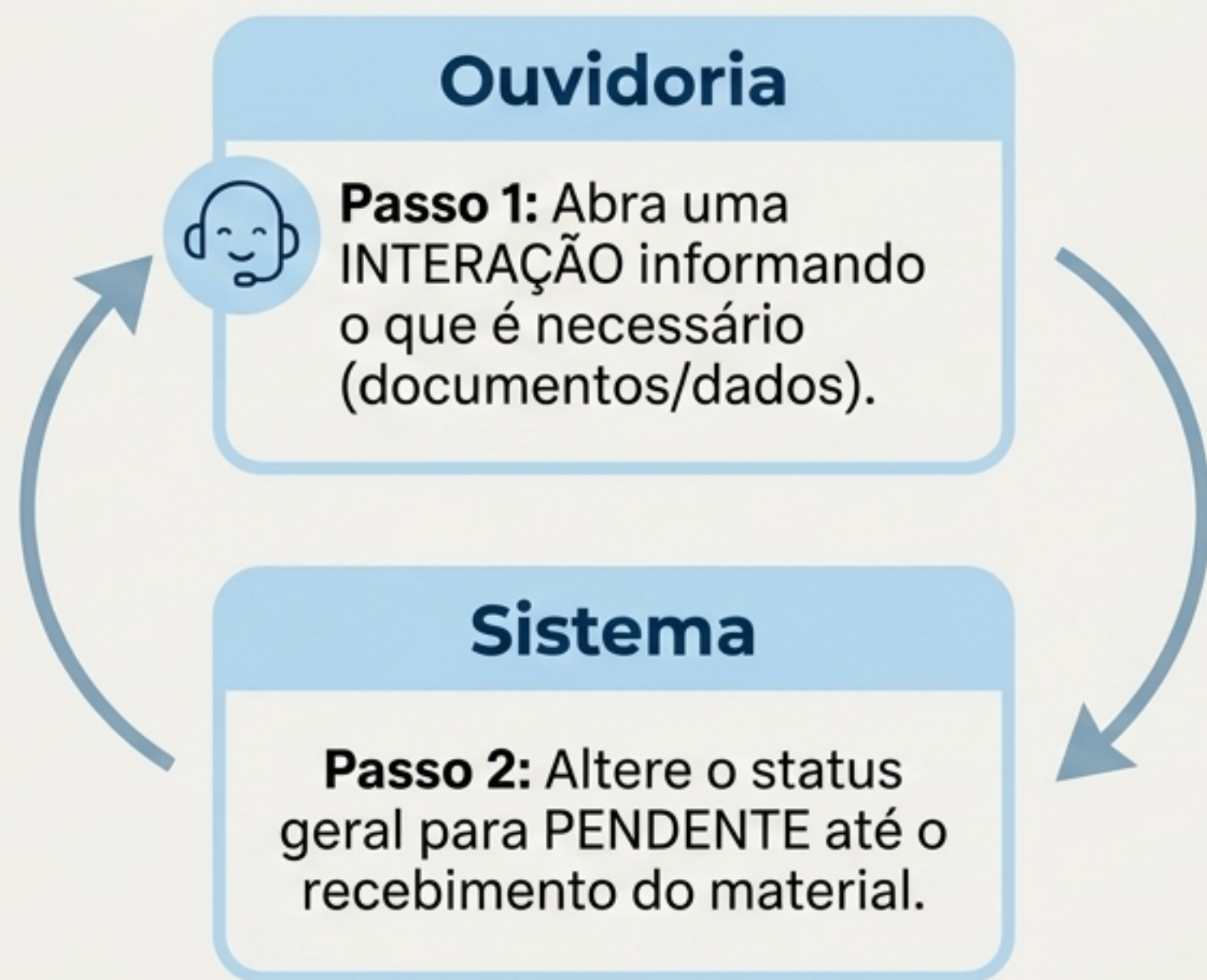
Visão Gerencial (Acesso Total)

Possui acesso irrestrito a todos os assuntos e demandas envolvendo a sua Secretaria para monitoramento de resultados.

O fluxo da demanda: 4 caminhos para a sua solicitação



Interação Ativa: Quando a ação depende do cidadão



O Muniícipe não respondeu?

- **Regra do Sistema:** O protocolo será fechado automaticamente por inatividade após 60 dias.
- **Ação de Resgate:** A Ouvidoria tentará um contato ativo via WhatsApp para recuperar a demanda antes do cancelamento.

Gestão de prazos e o termômetro de urgência

0 - 30 Dias

+30 Dias

60+ Dias



Zona Verde: Em dia. Este é o prazo oficial de resposta.

Zona Amarela: Atenção. O prazo original pode ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa formal no sistema.

Zona Vermelha: Prazo crítico ou estourado.

A Regra de Ouro (SLA)

O cenário ideal é encerrar todas as demandas dentro do limite máximo de 60 dias.

Exceções: Casos complexos que ultrapassem este limite devem ser obrigatoriamente comunicados à Ouvidoria ou ao requerente, explicando o motivo técnico do atraso.

Organização Interna: Nomenclaturas e Processos

Quando usar o “Processo Interno”?

Deve ser utilizado estritamente por Secretarias que **não possuem processo externo (ex: Secretaria de Transportes)** ou para demandas operacionais totalmente internas.

Não ha nenhum encantimamento cadetrada.

Visualizar: Manifestação

Alterar a Secretaria e o Assunto?

Sim

Secretaria: Processos Internos

* Assunto: Arrecadação

....

DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO



Padrão de Nomenclatura Cidadão

Regra: Nome da Pasta - Assunto

Exceção: Se não existir um assunto específico criado, utilize obrigatoriamente a opção **OUTROS**.

O papel vital do servidor na inclusão digital



Autonomia em primeiro lugar

Sempre oriente o cidadão sobre o uso do aplicativo eOuve.
Entregue o tutorial.



Suporte Presencial

Em caso de dificuldade tecnológica, **faça o cadastro do munícipe presencialmente.**



Sigilo e Denúncias

Para denúncias ou reclamações que exigem anonimato, oriente o pedido presencial sem identificação ou via WhatsApp da Ouvidoria (9519).



O Dado Mais Importante

Pergunte sempre se o cidadão possui WhatsApp. É o canal de resgate se o protocolo ficar parado!

A Jornada do Munícipe: Primeiros Passos no App

Passo 1: Baixe o app 'eOuve' na Playstore (Android) ou Apple Store (iOS).



Passo 3: Na grade de municípios, localize e clique no brasão da Prefeitura de Altinópolis.



Passo 2: Na tela inicial, selecione a bandeira do seu Estado (São Paulo).



A Jornada do Munícipe: Escolha do Serviço e Acesso



Passo 4: Escolha a área desejada na grade de serviços (Ex: Obras, Água e Esgoto, Saúde).

Passo 5: Faça seu login utilizando E-mail ou CPF/CNPJ e Senha.

Novo Usuário? Clique em "Não tem cadastro? Cadastrar" na parte inferior da tela.



Dúvidas no app? O WhatsApp da Ouvidoria está disponível no menu lateral.



Estamos aqui para garantir um atendimento rápido e eficiente.

Dúvidas e Suporte Direto (WhatsApp): **(16) 3665-9519 / 9696**

Acesso Web Integrado: www.eouve.com.br/sistema