



e-OUVIDORIA

MANUAL DO USUÁRIO

Este manual foi concebido para auxiliar o(a) cidadão(ã) na utilização do sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Japeri.

Entrando no e-Ouvidoria você terá acesso à seguinte tela.



Cadastre-se

O primeiro passo será realizar o seu **CADASTRO** no e-Ouvidoria. Clique sobre o botão **CADASTRE-SE** para informar seus dados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI
MANUAL DO USUÁRIO – e-OUVIDORIA

TELA DE CADASTRO NO e-OUVIDORIA.

CADASTRO DE USUÁRIO

Por favor, preencha todos os campos abaixo para efetuar o seu cadastro, o que permitirá o acesso ao Site. Tenha certeza de preencher **TODOS** os dados solicitados corretamente.

CPF/CNPJ: CPF ▼ 089.565.317-65 Digite somente números

Nome/Razão Social: Pedro Álvares Cabral

Tipo Logradouro: Estrada ▼

Logradouro: Vargem Alegre

Número: 200

Complemento: Casa 201

Bairro: Campo Bom

Cidade: Barra do Pirai

UF: RJ ▼

CEP: 27110010

Telefone: (24)2443-3543

Celular: (24)99217-0190

E-Mail: e-ouvidoria@e-ouvidoria.com.br

Senha: mínimo 6 caracteres

Confirme a senha:

Chave de sessão:

gg9z

Enviar Cadastro

IMPORTANTE: Depois de informar o CPF e/ou CNPJ, informe o CEP de sua rua ou o CEP de sua cidade. Se você informar o CEP de sua rua, e ele for encontrado pelo programa, os dados serão preenchidos automaticamente, cabendo a você informar somente o número do imóvel e o complemento. Caso o CEP não seja encontrado no nosso cadastro, o programa vai liberar os campos para que você preencha os dados de endereço.

MUITO IMPORTANTE: Não deixe de informar o seu telefone fixo e celular pois, o nosso programa, sempre que ocorrer um andamento em relação a sua comunicação, enviaremos um SMS para seu celular avisando.

IMPORTANTÍSSIMO: No final da tela acima, você deverá cadastrar a sua SENHA de acesso ao e-Ouvidoria. Cadastre uma senha e depois confirme a senha. Feito isto, a qualquer tempo que você desejar acessar o e-Ouvidoria você usará a senha que cadastrou. Isto ocorre somente uma (1) vez.

Informados ao dados solicitados, clique em **ENVIAR CADASTRO**.

O programa vai então mostrar a mensagem abaixo. Clique em **OK**.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI MANUAL DO USUÁRIO – e-OUVIDORIA

Logo em seguida o programa vai abrir uma nova tela para que você **CONFIRME** a sua senha de acesso.

Home

e-Ouvidoria

PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI

VALIDAR CADASTRO

Por favor, preencha todos os campos abaixo para validar o seu cadastramento. Sem esta etapa concluída, o sistema não permitirá seu login na tela de "Comunique-se". Esta etapa só é necessária uma única vez após o cadastramento.

CPF/CNPJ: CPF | 014.978.507-64

Senha: *****

Chave de validação automática
8756a4e9e6787aacd4b87a59c70363

Chave de sessão
7dd7

Validar

Esta validação é necessária para que você possa ter acesso a todos os módulos do site. Preencha corretamente todos os dados solicitados e clique em Validar.

Informe os dados solicitados. Copie a Chave de Sessão (a Chave de Sessão tem letras minúsculas) e clique em **Validar**.

Se todas as informações foram inseridas corretamente, você vai receber a mensagem abaixo:



Clique em **OK** na mensagem acima. O programa vai voltar para a tela principal.

Pronto, agora você já pode se comunicar com a Prefeitura.



Comunique-se

Clicando em Comunique-se o programa abre a tela para que você faça seu login no e-Ouvidoria. Informe o CPF e/ou CNPJ que você usou no seu cadastro inicial e a Senha que já cadastrou. Copie a Chave de Sessão e clique em **Entrar**.

O programa vai abrir o formulário para que você possa registrar o seu pedido, reclamação ou solicitação.

PRIMEIRO PASSO – Escolha a Secretaria para a qual deseja enviar sua comunicação. Clique na **seta** para escolher a Secretaria.

SEGUNDO PASSO: Registre de forma clara e objetiva sua Reclamação, Sugestão ou Dúvida.

Cumpridos os passos acima, clique em **Enviar Contato**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI
MANUAL DO USUÁRIO – e-OUVIDORIA

O programa vai abrir uma nova tela, onde estarão os dados de seu contato e ainda o **CÓDIGO DE ATENDIMENTO** do seu pedido. **ANOTE** este protocolo pois, sempre que desejar saber o andamento será necessário este código.

Home **CONTATO REGISTRADO**

Atenção:
O Contato foi registrado com sucesso. Dados do Contato:
CPF/CNPJ: 014.978.907-64
Órgão: 14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Mensagem: PRECISO QUE ME ENVIEM O CARNÊ DE IPTU DO ANO DE 2016 POIS NÃO RECEBI PELO CORREIO. FAVOR ENVIAR PARA O E-MAIL PEDROCABRAL@HOTMAIL.COM.BR OBRIGADO PEDRO ÁLVARES CABRAL.

Código de Atendimento:
I1010201514061300004

Clique em **HOME** para sair de seu login.

Está é a letra "i".

PRONTO. Sua comunicação já foi enviada.

Acompanhamento de Contato

Sempre que desejar, você pode acompanhar o que está sendo feito internamente na Prefeitura em relação a sua comunicação. Para isto, clique sobre **Acompanhamento de Contato**.

O programa vai abrir uma nova tela onde você deverá informar o **Código de Atendimento**.

CONSULTAR CONTATO

Digite o Código de atendimento que foi gerado após o seu contato.

Código de Atendimento
I1010201514061300004

Consulta

Informe o Código de Atendimento corretamente e clique em **Consulta**.

Veja na tela abaixo como sua comunicação é mostrada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI
MANUAL DO USUÁRIO – e-OUVIDORIA

DETALHES DO CONTATO

Data/Hora Contato :	10/10/2015 14:06:13
CPF/CNPJ :	014.978.907-64
Secretaria :	14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Mensagem :	PRECISO QUE ME ENVIEM O CARNÊ DE IPTU DO ANO DE 2015 POIS NÃO RECEBI PELO CORREIO. FAVOR ENVIAR PARA O E-MAIL PEDROCABRAL@HOTMAIL.COM.BR OBRIGADO. PEDRO ÁLVARES CABRAL.
Código Atendimento :	I1010201514061300004

Movimentação do Contato

Data/Hora Andamento :	10/10/2015 14:22:22
Secretaria Origem :	14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Secretaria Destino :	16 - SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS
Mensagem :	ESTE ASSUNTO ESTÁ SENDO ENVIADO PARA SECRETARIA DE OBRAS PARA VERIFICAÇÃO DO HABITE-SE DO IMÓVEL, UMA VEZ QUE NÃO TEM CADASTRO NO SETOR DE IPTU

Data/Hora Andamento :	10/10/2015 14:23:39
Secretaria Origem :	16 - SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria Destino :	02 - SECRETARIA DE GOVERNO
Mensagem :	ENCAMINHADO PARA A SECRETARIA DE GOVERNO PARA QUE POSSA ANALISAR A SITUAÇÃO DO IMÓVEL UMA VEZ QUE É POSSE E NÃO TEMOS REGISTROS.

Você enviou para a Fazenda

A Fazenda enviou para Obras.

Obras enviou para Governo

Além de acompanhar o andamento interno na Prefeitura, você tem acesso a todos os **DESPACHOS** que foram dados em relação ao seu pedido.

Quando o seu atendimento for **FINALIZADO** na sua consulta você verá o último **despacho** e ainda a informação de **Atendimento Finalizado**.

DETALHES DO CONTATO

Data/Hora Contato :	10/10/2015 14:06:13
CPF/CNPJ :	014.978.907-64
Secretaria :	14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Mensagem :	PRECISO QUE ME ENVIEM O CARNÊ DE IPTU DO ANO DE 2015 POIS NÃO RECEBI PELO CORREIO. FAVOR ENVIAR PARA O E-MAIL PEDROCABRAL@HOTMAIL.COM.BR OBRIGADO. PEDRO ÁLVARES CABRAL.
Código Atendimento :	I1010201514061300004

Movimentação do Contato

Data/Hora Andamento :	10/10/2015 14:30:12
Secretaria Origem :	02 - SECRETARIA DE GOVERNO
Secretaria Destino :	ATENDIMENTO FINALIZADO
Mensagem :	O CONTRIBUINTE DEVERÁ COMPARECER NA PROCURADORIA DO MUNICÍPIO, MUNIDO DO DOCUMENTO DE COMPRA E VENDA DO IMÓVEL OU AINDA DO TÍTULO DE POSSE PARA CORRIGIR O CADASTRO DA PREFEITURA.

Data/Hora Andamento :	10/10/2015 14:22:22
Secretaria Origem :	14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Secretaria Destino :	16 - SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS
Mensagem :	ESTE ASSUNTO ESTÁ SENDO ENVIADO PARA SECRETARIA DE OBRAS PARA VERIFICAÇÃO DO HABITE-SE DO IMÓVEL, UMA VEZ QUE NÃO TEM CADASTRO NO SETOR DE IPTU

Data/Hora Andamento :	10/10/2015 14:23:39
Secretaria Origem :	16 - SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria Destino :	02 - SECRETARIA DE GOVERNO
Mensagem :	ENCAMINHADO PARA A SECRETARIA DE GOVERNO PARA QUE POSSA ANALISAR A SITUAÇÃO DO IMÓVEL UMA VEZ QUE É POSSE E NÃO TEMOS REGISTROS.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI MANUAL DO USUÁRIO – e-OUVIDORIA

Ainda na mesma tela você deverá indicar o seu Grau de Satisfação em relação ao atendimento recebido.

Nível de Satisfação

Se você foi atendido(a) a contento, selecione abaixo a nota que você dá ao seu Atendimento. Sua opinião é importante para melhorarmos ainda mais o serviço que prestamos a você.

Lembre-se que uma vez que registrar sua satisfação para esse contato, não poderá mais visualizá-lo.

Nível de Satisfação : MUITO BOM ▼

Enviar

Escolha entre MUITO BOM, BOM, REGULAR ou RUIM. Clique sobre a **seta** para escolher.

Feita a escolha, clique em Enviar. Esta informação é importante para que a Prefeitura possa APRIMORAR o seu relacionamento com o(a) cidadão(ã).

SE CONTUDO VOCÊ NÃO FICOU SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO, você ainda pode recorrer ao Ouvidor e, na mesma tela você pode registrar sua indignação ou insatisfação com o atendimento.

Reenvio de Contato

Se você não foi atendido(a) a contento, clicando no Botão abaixo **REENVIO DE CONTATO**, seu contato estará sendo enviado diretamente à **OUVIDORIA** para que seja analisado. Assim que a Análise for feita você poderá consultar sua reclamação através do novo **CÓDIGO DE ATENDIMENTO** que será gerado.

Registre abaixo, o motivo do Reenvio de seu Contato. (no máximo de 1000 caracteres)

Não acho justa a decisão, uma vez que tenho todos os carnês de IPTU pago até o ano de 2014. O código do imóvel é 11.111.111. Solicito revisão da decisão.

Reenviar Contato

Registre no campo a sua observação a respeito do atendimento e clique em **Reenviar Contato**.

O programa vai reenviar seu contato diretamente para a Ouvidoria da Prefeitura e, vai mostrar novamente o Código de Atendimento. Observe que o **Código** será outro, pois você estará tendo um atendimento especial para o seu caso.

CONTATO REENVIADO

Atenção:
O Reenvio do Contato foi registrado com sucesso. Dados do Reenvio:
CPF/CNPJ: 014.378.307-64
Orgão: OUVIDORIA
Mensagem: NÃO ACHO JUSTA A DECISÃO, UMA VEZ QUE TENHO TODOS OS CARNÊS DE IPTU PAGO ATÉ O ANO DE 2014. O CÓDIGO DO IMÓVEL É 11.111.111. SOLICITO REVISÃO DA DECISÃO.

Novo Código de Atendimento:
R1110201505181100006



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI
MANUAL DO USUÁRIO – e-OUVIDORIA

A partir deste momento, você deverá usar sempre este novo **código de atendimento** para acompanhar seu pedido.

CONSULTAR CONTA TO

Digite o Código de atendimento que foi gerado após o seu contato.

Código de Atendimento
R1110201505181100006

Consulta

Inserido o Código de Atendimento, clique em Consultar para ver o andamento de seu pedido.

DETALHES DO CONTA TO

Data/Hora Contato :	11/10/2015 05:18:11
CPF/CNPJ :	014.978.907-64
Secretaria :	OUVIDORIA
Mensagem :	NÃO ACHO JUSTA A DECISÃO, UMA VEZ QUE TENHO TODOS OS CARNÊS DE IPTU PAGO ATÉ O ANO DE 2014. O CÓDIGO DO IMÓVEL É 11.111.111. SOLICITO REVISÃO DA DECISÃO.
Código Atendimento :	R1110201505181100006

Movimentação do Contato

Data/Hora Andamento :	11/10/2015 06:07:39
Secretaria Origem :	14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Secretaria Destino :	ATENDIMENTO FINALIZADO
Mensagem :	FOI LOCALIZADO O CADASTRO DO IMÓVEL. O CARNÊ FOI ENVIADO PARA O E-MAIL INDICADO. NOSSAS DESCULPAS AO CONTRIBUINTE.

Data/Hora Andamento :	11/10/2015 05:29:44
Secretaria Origem :	OUVIDORIA
Secretaria Destino :	14 - SECRETARIA DE FAZENDA
Mensagem :	A SECRETARIA DE FAZENDA PARA ANALISAR NO CADASTRO DE IPTU SE DE FATO O IMÓVEL EXISTE. SE EXISTE PROVIDENCIAR O ENVIO CONFORME SOLICITADO PELO CONTRIBUINTE.

PRONTO: A Secretaria de Fazenda foi acionada pelo Ouvidor e finalmente conseguiu encontrar o cadastro, informou que o carnê já foi enviado para o e-mail do contribuinte e deu por **finalizado** o atendimento.

Novamente na mesma tela você será convidado a informar o seu nível de satisfação.

Nível de Satisfação

Se você foi atendido(a) a contento, selecione abaixo a nota que você dá ao seu Atendimento. Sua opinião é importante para melhorarmos ainda mais o serviço que prestamos a você.

Lembre-se que uma vez que registrar sua satisfação para esse contato, não poderá mais visualizá-lo.

Nível de Satisfação : MUITO BOM ▾

Enviar

Escolha uma das opções e clique em Enviar.



Denúncia Anônima

O e-Ouvidoria permite ainda que seja feita uma **DENÚNCIA ANÔNIMA**. Para tanto basta clicar sobre o botão acima.

O programa vai abrir uma tela para que seja feito o registro da Denúncia Anônima.

DENÚNCIA ANÔNIMA

Seu contato será enviado diretamente para a **OUVIDORIA**, que irá analisar e encaminhar ao setor competente.

Registre abaixo, sua Reclamação, Sugestão ou Dúvida. (no máximo de 200 caracteres)

Quero informar que estão cortando as árvores da Rua Maria da Silva sem autorização da Secretaria do Ambiente.

Enviar Contato

IMPORTANTE: Por ser um contato anônimo, você não Receberá o **CÓDIGO DE ATENDIMENTO**, e não poderá consultar o andamento.

Registrada a denúncia, clique em **Enviar Contato**.

IMPORTANTE: Como a denúncia é **ANÔNIMA** não existirá a possibilidade de fazer o acompanhamento do atendimento que será dado internamente na Prefeitura.

