

MANUAL OUVIDORIA

Objetivo:

A Ouvidoria do CREA-GO tem como objetivo agir como intermediária entre o CREA-GO e o público externo, para que os serviços do CREA estejam sempre disponíveis ao público com qualidade e transparência.

Funcionamento:

O sistema se baseia em manifestações (denúncias, elogios, sugestões, pedidos de fiscalização) do público. Seu design foi feito para trazer facilidade no uso, mas também flexibilidade. Dessa forma, o fluxo natural se mantém em: criar manifestação, acompanhar a manifestação pela ficha da mesma e validar/avaliar a resposta da Ouvidoria do CREA-GO sobre sua manifestação. As manifestações possuem **Tópico** (classificação mais genérica) e **Finalidade** (classificação mais específica, filtrada pelo **Tópico**), além disso as manifestações possuem diferentes **situações** (“status”):

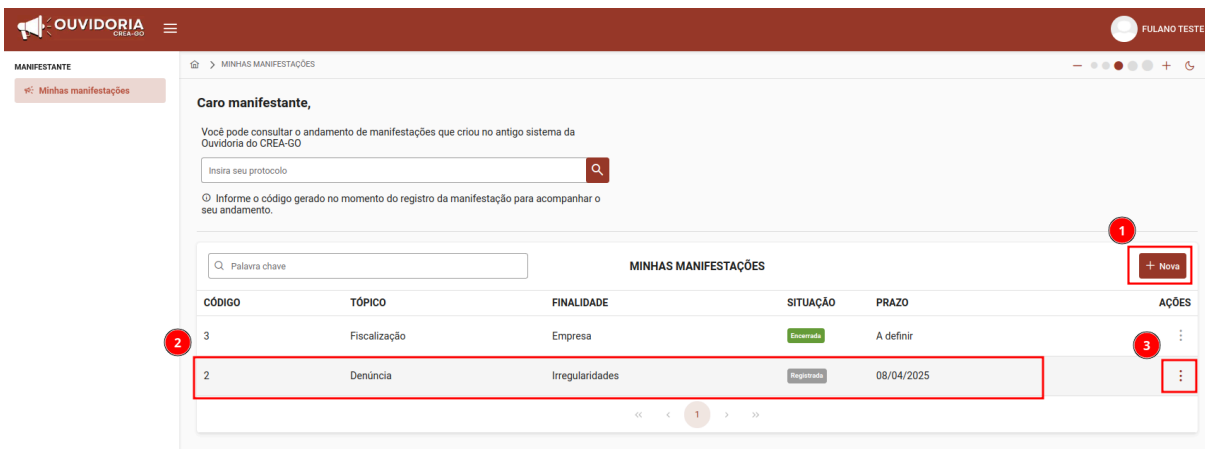
- **Situações**

- **Registrada:** situação que representa quando a manifestação acabou de ser criada pelo manifestante e ainda não passou por análise da Ouvidoria
- **Em andamento:** situação em que a Ouvidoria já iniciou a tratativa da manifestação
- **Aguardando Informação:** situação em que a Ouvidoria julgou que faltam informações na manifestação e então a retorna para o manifestante que a criou, para que este adicione as informações solicitadas
- **Respondida:** situação em que a Ouvidoria deu seu parecer final em relação a manifestação, voltando esta para o manifestante poder julgar se sua manifestação foi atendida ou não e também avaliar o atendimento.
- **Devolvida:** situação posterior à “Respondida” quando o manifestante julga que sua manifestação ainda não foi atendida, retornando-a para a Ouvidoria reavaliar.
- **Encerrada:** situação posterior à “Respondida” quando o manifestante aprova o parecer da ouvidoria.

O manifestante e usuário do sistema Ouvidoria tem as seguintes ações para manifestações anteriormente criadas:

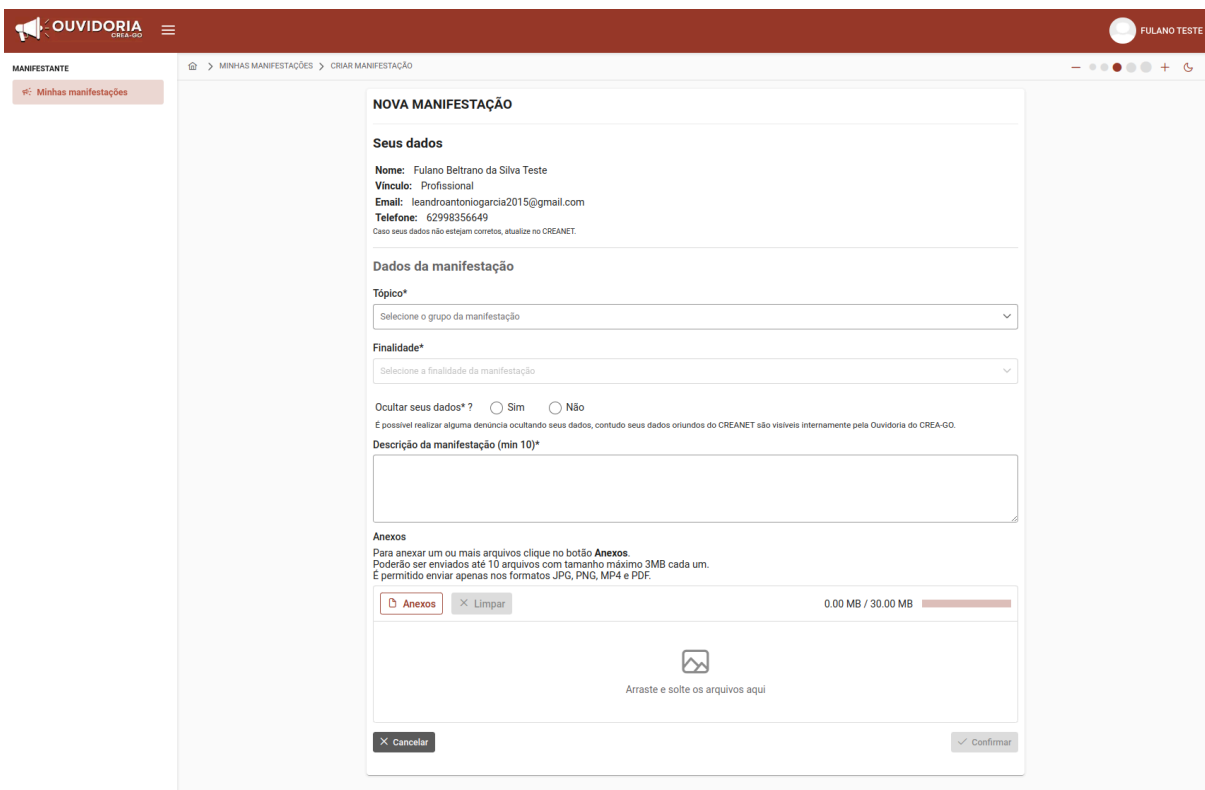
- **Retornar:** ação de retornar a manifestação à ouvidoria quando está muda a situação da manifestação para “**Aguardando Informação**”.
- **Editar:** ação de editar as informações da manifestação, estando disponível **apenas** na situação “**Registrada**”.
- **Validar:** ação de validar o parecer da Ouvidoria, estando disponível **apenas** na situação “**Respondida**”.

- **Minhas Manifestações:** é a página principal com a listagem das manifestações.

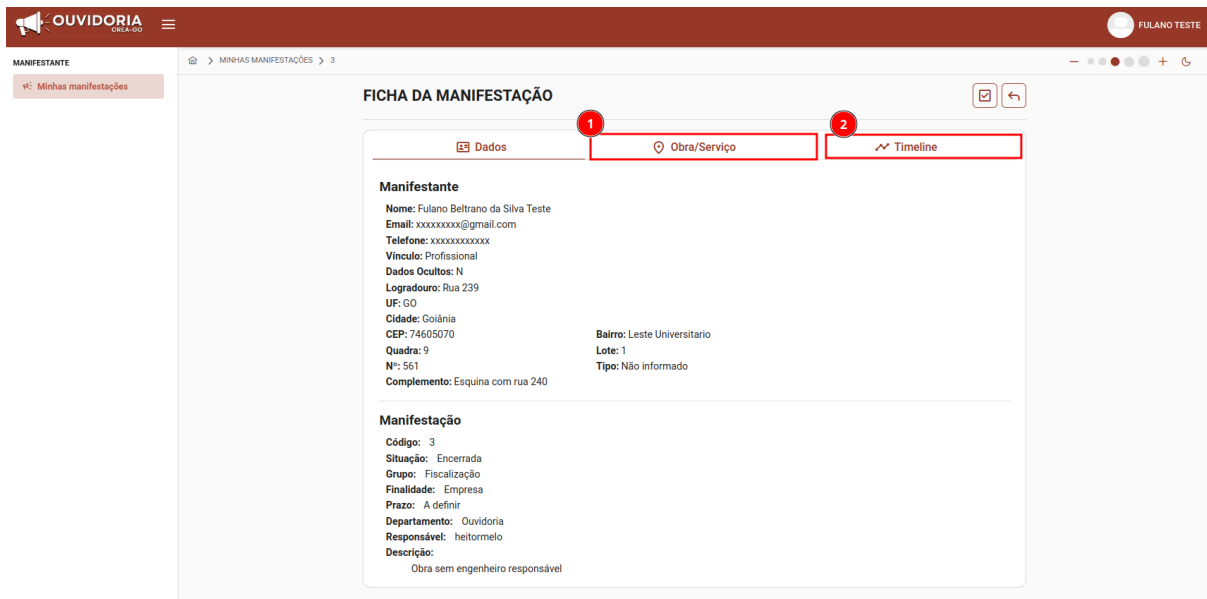


- **1)** Leva ao formulário “Nova Manifestação” na **Página 2** deste manual.
- **2)** Leva à **Ficha da Manifestação** na aba “Dados” na **Página 3** deste manual.
- **3)** Abre um menu com as ações disponíveis na **Página 4** deste manual.

- **Nova Manifestação:** é a página com o formulário para criar sua manifestação.

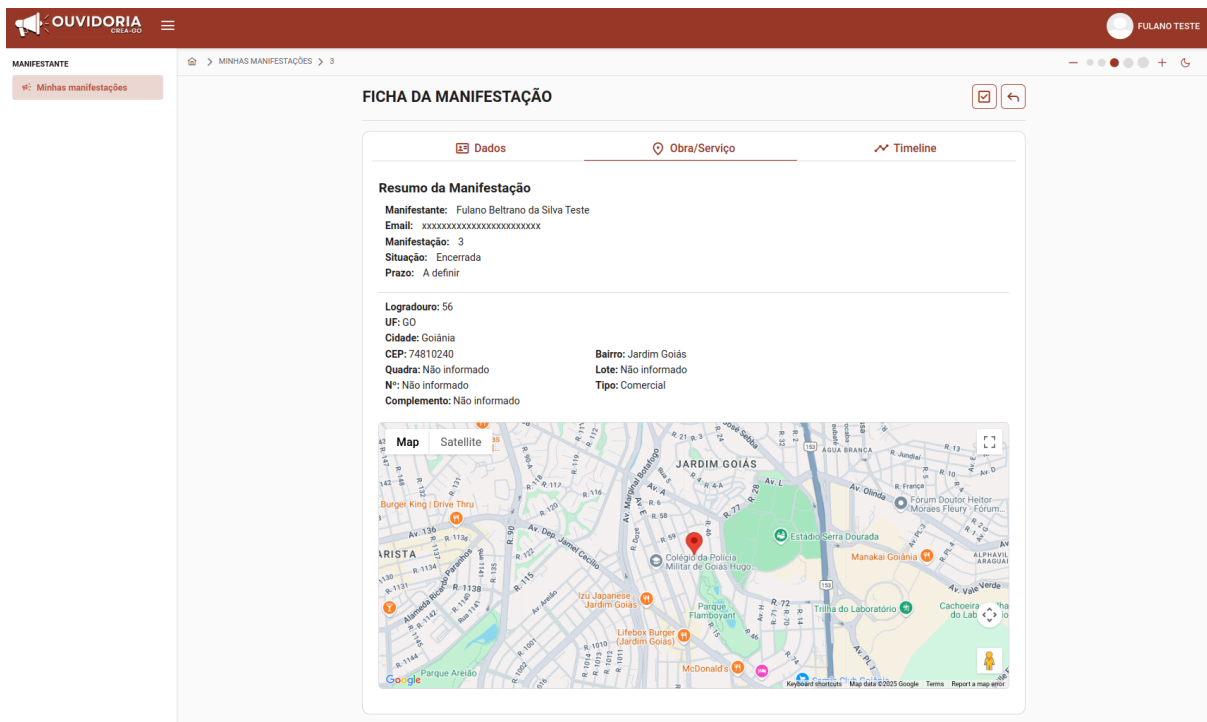


- **Ficha da Manifestação (Dados):** página com os dados da manifestação.



- 1) Abre a aba de “Obra/Serviço” na **Página 3** deste manual.
- 2) Abre a aba da “Timeline” na **Página 4** deste manual.

- **Ficha da Manifestação (Obra/Serviço):** página com os dados da obra/serviço quando a manifestação é do tipo Fiscalização.



- **Ficha da Manifestação (Timeline):** página com todos os eventos referentes à manifestação.

FICHA DA MANIFESTAÇÃO

Resumo da Manifestação
 Manifestante: Fulano Beltrano da Silva Teste
 Email: xxxxxxxx@gmail.com
 Manifestação: 3
 Situação: Encerrada
 Prazo: A definir

Encerrada 08/04/2025 às 13:44
 De: Ouvidoria - heitormelo
 Para: Ouvidoria - heitormelo
 Manifestação validada pelo manifestante.

Registrada 07/04/2025 às 12:17
 De: Ouvidoria - virginiaacurado
 Para: Ouvidoria - heitormelo
 Manifestação Resgatada pela Ouvidoria.

Registrada 07/04/2025 às 12:15
 De: Manifestante - heitormelo
 Para: Ouvidoria - virginiaacurado
 teste do tipo fiscalização

- **Menu de ações:** As ações disponíveis para a manifestação de acordo com as regras mencionadas na introdução.

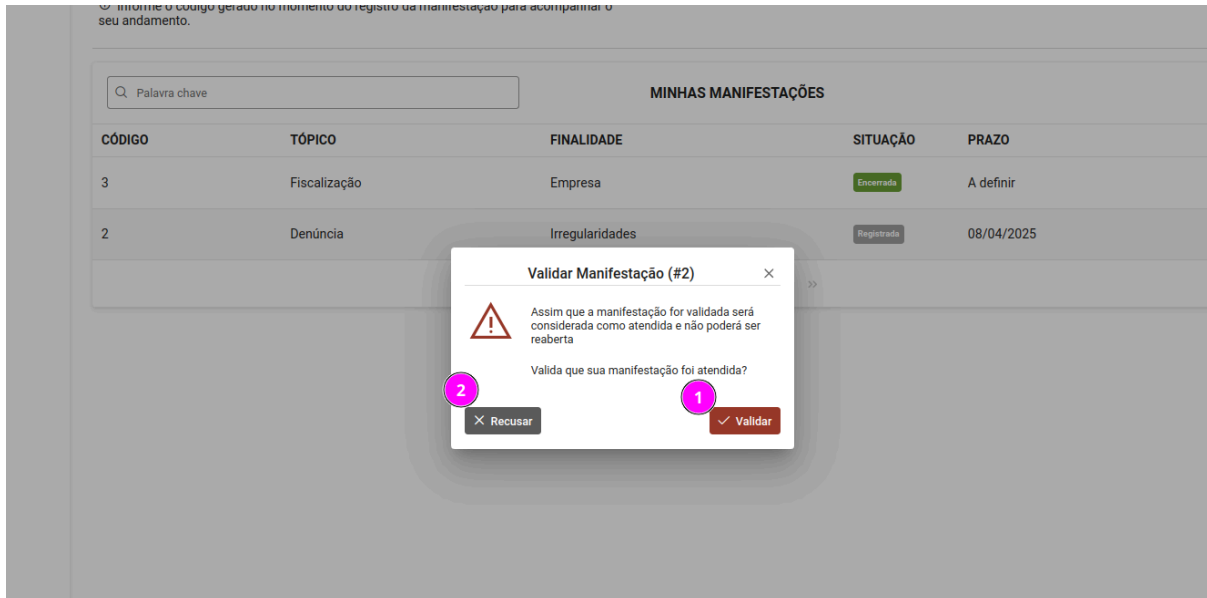
CÓDIGO	TÓPICO	FINALIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO	AÇÕES
3	Fiscalização	Empresa	Encerrada	A definir	⋮
2	Denúncia	Irregularidades	Registrada	08/04/2025	⋮

Ações

- Validar
- Editar
- Retornar

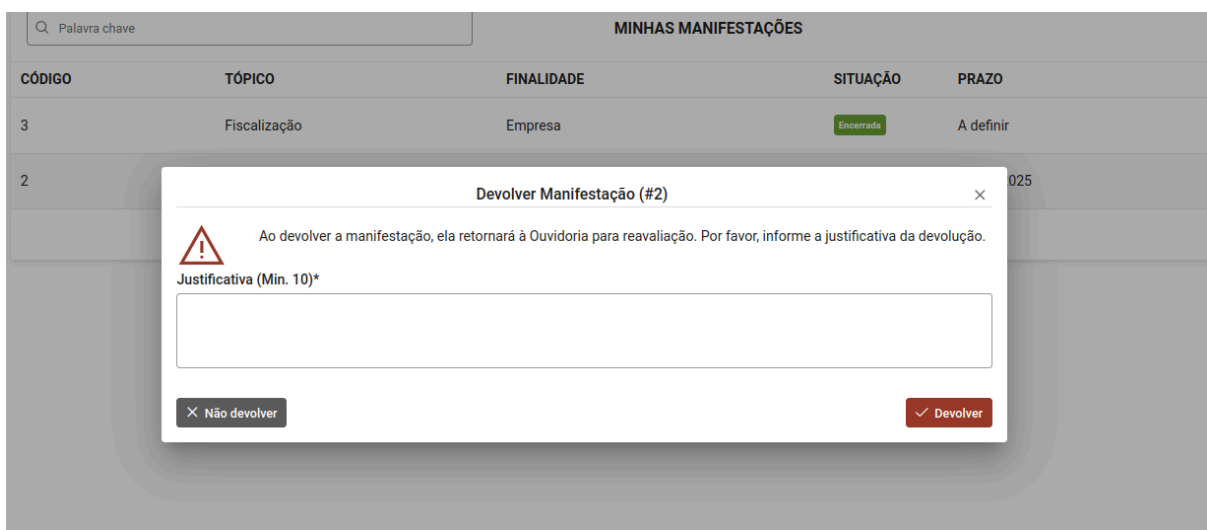
- **1)** Abre o pop-up de **Validação da Manifestação** na **Página 5** deste documento
- **2)** Abre a página de **Edição da Manifestação** na **Página 7** deste documento
- **3)** Abre o pop-up de **Retorno da Manifestação** na **Página 6** deste documento.

- **Validar Manifestação:** Pop-up para o manifestante declarar se valida ou recusa a resolução da manifestação por parte da Ouvidoria.



- 1) Abre a próxima pop-up de **Avaliação da Manifestação** na **Página 6** deste manual.
- 2) Abre a próxima pop-up de **Justificativa de Devolução** na **Página 5** deste manual.

- **Devolver Manifestação:** Pop-up para o manifestante declarar e justificar que recusa a solução proposta pela Ouvidoria e deseja que esta reavalie a manifestação.



- **Avaliar Manifestação:** Pop-up para o manifestante avaliar o atendimento da Ouvidoria, após ter aceitado a solução desta.

The screenshot shows a web interface with a table in the background. The table has columns: TÓPICO, FINALIDADE, SITUAÇÃO, and PRAZO. The row below the header shows: Fiscalização, Empresa, Encerrada, and A definir. Overlaid on this is a white pop-up window titled 'Avaliar Manifestação (#2)'. Inside the window, the text asks 'Como avalia a Ouvidoria no atendimento dessa manifestação?' followed by five red stars. Below the stars is a text input field labeled 'Descrição'. At the bottom of the window are two buttons: 'Não avaliar' (with a close icon) and 'Avaliar' (with a checkmark icon).

- **Retornar Manifestação:** Pop-up para o manifestante adicionar informações faltantes da Manifestação quando solicitado pela Ouvidoria.

The screenshot shows a web interface with a table in the background. The table has columns: TÓPICO, FINALIDADE, SITUAÇÃO, and PRAZO. The row below the header shows: Fiscalização, Empresa, Encerrada, and A definir. Overlaid on this is a white pop-up window titled 'Retornar Manifestação (#2)'. Inside the window, there is a text input field labeled 'Despacho*'. Below it is a section for 'Anexos' with instructions: 'Para anexar um ou mais arquivos clique no botão Anexos. Poderão ser enviados até 10 arquivos com tamanho máximo 3MB cada um. É permitido enviar apenas nos formatos JPG, PNG, MP4 e PDF.' There is a button labeled 'Anexos' and a 'Limpar' button. A progress bar shows '0.00 MB / 250.00 MB'. Below the progress bar is a large area with a trash icon and the text 'Arraste e solte os arquivos aqui'. At the bottom of the window are two buttons: 'Cancelar' (with a close icon) and 'Retornar' (with a checkmark icon).

- **Editar Manifestação:** página destinada ao Manifestante editar informações da Manifestação antes que essa comece a ser analisada pela Ouvidoria.

OUVIDORIA
CREA-GO

MANIFESTANTE

MINHAS MANIFESTAÇÕES > 2 > EDITAR

FULANO TESTE

EDITAR MANIFESTAÇÃO

Dados da manifestação

Tópico*
Denúncia

Finalidade*
Irregularidades

Ocultar seus dados* ? Sim Não
É possível realizar alguma denúncia ocultando seus dados, contudo seus dados oriundos do CREA/NET são visíveis internamente pela Ouvidoria do CREA-GO.

Descrição da manifestação (min 10)*
aaaaaaaaaaaaaaaa

Anexos
Para anexar um ou mais arquivos clique no botão **Anexos**.
Poderão ser enviados até 10 arquivos com tamanho máximo 3MB cada um.
É permitido enviar apenas nos formatos JPG, PNG, MP4 e PDF.

Anexos × Limpar 0.00 MB / 250.00 MB

Arraste e solte os arquivos aqui

× Cancelar ✓ Confirmar