

MANUAL

OUVIDORIA MUNICIPAL





PREFEITURA MUNICIPAL DE BRUSQUE
SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
PARTE 1.....	5
A OUVIDORIA.....	6
OBJETIVOS.....	6
CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	7
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	9
MANIFESTAÇÕES.....	10
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
FLUXO BÁSICO DE ATENDIMENTO.....	11
DENÚNCIAS.....	12
TRATAMENTO DE DENÚNCIAS.....	13
PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE.....	13
ASSÉDIO MORAL E SEXUAL.....	15
ACESSO À INFORMAÇÃO.....	18
PARTE 2.....	20
FUNCIONAMENTO.....	21
CANAIS DE COMUNICAÇÃO NO MUNICÍPIO.....	21
FLUXO E TRATAMENTO.....	22
INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA IPM.....	23
ACESSO AO MÓDULO DE OUVIDORIA.....	23
COMPOSIÇÃO DA TELA E FILTROS.....	25
AÇÕES DISPONÍVEIS.....	26



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal é um órgão de extrema importância para a Administração Pública, pois estabelece um canal de comunicação entre o cidadão e o ente público, o que permite a recepção de *feedbacks* dos usuários e, conseqüentemente, a adoção de melhorias se for necessário.

Todavia, os procedimentos utilizados para a recepção e tratamento das demandas populares permaneceram um tanto confusos e obscuros para os servidores, tanto para os que compõem a Ouvidoria, quanto para os demais.

Em vista disso, a Secretaria de Transparência e Accountability, agora responsável pelo setor de Ouvidoria, decidiu elucidar a questão através da confecção deste manual de procedimentos.

Esperamos que este documento seja útil a todos!



PARTE 1

VISÃO GERAL



A OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal de Brusque é o setor da administração pública municipal responsável pela interlocução entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades públicos, de modo a garantir ao usuário a efetiva participação na gestão municipal.

No Município, a Ouvidoria fora regularmente instituída através da Lei Ordinária nº 4.226 de 11 de julho de 2019. No entanto, sua exigência legal teve início dois anos antes, com a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

OBJETIVOS

O objetivo principal da Ouvidoria Municipal é garantir a participação popular na administração pública mediante o estabelecimento de canais de comunicação entre o cidadão e a gestão, de modo a promover o aprimoramento dos serviços prestados pela administração e contribuir com a transparência.

Em vista disso, ambas, a Lei Federal nº 13.460/2017 e a Lei Municipal nº 4.226/2019, fixam as seguintes atribuições à Ouvidoria:

- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;



- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para que seja possível à Ouvidoria Municipal alcançar seu objetivo de atender às demandas dos cidadãos, é necessário estabelecer os meios de comunicação através dos quais os usuários podem contactá-la.

Destarte, crê-se que a melhor medida seja a de conferir o maior número de possibilidades ao usuário, de modo a facilitar a comunicação.

Os meios de comunicação podem ser divididos em três modalidades: físicos, eletrônicos e orais.

I - Meios de Comunicação Físicos

- **Carta:** o cidadão pode enviar, através do correio, cartas contendo a sua manifestação. Todavia, a depender do fluxo de manifestações realizadas através deste método, será necessário uma caixa postal específica para esta finalidade;
- **Formulário impresso:** para a utilização deste meio de comunicação, a Ouvidoria deverá imprimir e disponibilizar um



formulário com campos predefinidos a fim de que o usuário os preencha;

II - Meios de Comunicação Eletrônicos

- **E-mail:** similar à carta, mas redigido e encaminhado eletronicamente. Para que seja possível utilizar o método de correio eletrônico, é necessário que a Ouvidoria tenha seu próprio endereço de e-mail, assim como um servidor responsável pela verificação diária e contínua do mesmo;
- **Formulário eletrônico:** documento em meio eletrônico onde o usuário deverá realizar o preenchimento com as informações pertinentes a sua manifestação;
- **Redes sociais, chats e chatbots:** a utilização das redes sociais como canal de atendimento fornece vantagens à Administração bem como ao usuário: à primeira pela possibilidade estender seu campo de atuação e publicidade; aos usuários, pela facilidade que as redes fornecem, dado que estão habituados com seu uso diário;
- **Aplicativos para dispositivos móveis:** no que tange aos aplicativos em dispositivos móveis, estes tendem a facilitar e conferir maior celeridade na interação entre a Administração e o usuário de serviços públicos;

III - Meios de Comunicação Oral

- **Atendimento presencial:** forma tradicional de atendimento onde o usuário relata a ocorrência a um servidor da Ouvidoria-Geral. No entanto, para garantir a prática do bom



atendimento, é necessário que haja um local específico para atendimento, assegurando privacidade e conforto ao usuário. Além disso, disponibilizar um servidor devidamente capacitado para prestar atendimentos é requisito que se faz mister na execução desta modalidade;

- **Atendimento Telefônico:** nesta modalidade o usuário comunica-se com um atendente da Ouvidoria através de ligação telefônica.

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O atendimento aos cidadãos é um exercício contínuo de empatia. Receber, processar e encaminhar as demandas do usuário à maneira de uma máquina, de um robô, com frieza e rosto inexpressivo é prática que deve ser evitada.

Embora esse método de atendimento possa ser objetivo e célere, ele torna o atendimento engessado e causa desconforto no cidadão, de modo a deixá-lo receoso e com dificuldade de desenvolver o seu relato.

Diante disso, é necessário cultivar determinadas características e práticas pertinentes ao bom-atendimento, tais como: comunicação clara, servidores capacitados, cumprimento de prazos e horários, sigilo das informações e facilidade de acesso aos serviços. Além disso, o servidor deve atentar-se às qualidades de presteza, cortesia, flexibilidade e isonomia no momento de interação com o usuário.



Obviamente, a inobservância destes preceitos é falta grave que acaba por impedir o devido funcionamento da Ouvidoria Municipal e, conseqüentemente, manchar a reputação da Administração Pública.

MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos cidadãos são a alma da Ouvidoria, dado que sem elas não haveria motivo para a existência de uma Ouvidoria, ou seja, só existe um canal de atendimento ao público, porque o público tem algo a dizer. Além disso, é através das manifestações que a Administração pode avaliar a qualidade dos seus serviços em todos os âmbitos.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Lei Federal nº 13.460/2017 considera em seu artigo 2º, V, a seguinte classificação de manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

De modo similar se dá a classificação de manifestações na Lei Ordinária nº 4.226/2019 do Município de Brusque, cujas classificação e definição são as seguintes:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação na prestação dos serviços públicos;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração e correição competentes;



- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação acerca da prestação do serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

FLUXO BÁSICO DE ATENDIMENTO

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, com a recepção da manifestação pela Ouvidoria, inicia-se o prazo de resposta de 30 (trinta) dias. Este prazo pode ser prorrogado por igual período de forma justificada.

Dentro deste prazo, a manifestação passará por análise prévia da Ouvidoria-Geral, de modo a verificar a existência de requisitos mínimos para sua apuração. Se acaso os elementos da manifestação mostrarem-se insuficientes, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar a sua complementação ao usuário, com prazo de 20 (vinte) dias. Verificada a existência de resposta, inicia-se um novo prazo de 30 (trinta) dias; se não houver resposta, encerra-se a manifestação.

Vale ressaltar que o pedido de complementação só poderá ser realizado se a manifestação contiver identificação do usuário, ou seja, se não for anônima.

Com a sua aprovação na análise prévia, a manifestação será encaminhada aos órgãos e/ou setores responsáveis pela sua verificação e resposta conclusiva.

Considera-se como resposta conclusiva o ato administrativo no qual o setor ou órgão declara a manifestação recebida procedente ou improcedente, além de prestar informações pertinentes à manifestação.



No que tange às modalidades de Reclamação e Solicitação, a resposta conclusiva deverá informar, objetivamente, acerca do atendimento, da solução ou impossibilidade de solução do fato apontado.

Em se tratando da Sugestão, a resposta deverá informar ao usuário sobre a possibilidade de sua adoção e, se possível, informar quando e como se dará a aplicação.

A resposta conclusiva de Elogio é aquela que informa sobre encaminhamento, bem como da ciência do servidor ou setor ao qual destinou-se o elogio.

Na modalidade de Denúncia, considera-se resposta conclusiva aquela que informa ao usuário sobre a situação da denúncia - sobre encaminhamento e procedimentos adotados - assim como de seu arquivamento, no caso em que as informações da denúncia mostrarem-se insuficientes, impossibilitando sua apuração.

DENÚNCIAS

Devido a grande sensibilidade que carrega a denúncia, porquanto o denunciante expõe-se e acaba por entrar em posição de vulnerabilidade, dedicamos especial atenção a esta modalidade de manifestação, tomando como base as orientações do Manual de Ouvidoria Pública e do Guia Lilás da Controladoria-Geral da União.

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Trata-se, a denúncia, de relato com indícios de prática de ato irregular ou ilícito de apuração obrigatória.



Para que uma denúncia possa ser devidamente apurada, é mister que se façam presentes os elementos mínimos de materialidade e autoria. De outro modo, a denúncia será improcedente.

Diante disso, a Ouvidoria deve executar a fase de análise preliminar, de modo a formar juízo quanto à aptidão da denúncia através da averiguação das informações nela presentes.

Ressalta-se, contudo, que tal procedimento não se trata de deliberação sobre o valor dos fatos narrados, mas sim de análise e avaliação das informações apresentadas a fim de confirmar a possibilidade de apuração da denúncia.

Por não se tratar de ato administrativo profundo e conclusivo, os fatos deverão ser considerados como supostas irregularidades.

Após a análise preliminar, a denúncia admitida deverá ser encaminhada ao órgão ou setor responsável pela sua apuração e, posteriormente, responder ao usuário nos moldes retrocitados.

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Como dito anteriormente, o cidadão ao realizar uma denúncia, expõe-se e torna-se vulnerável. Por este motivo, a Administração Pública deve garantir a sua proteção. Uma forma de promover a segurança do usuário se dá através da proteção de dados.

A Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), em seu artigo 4º traz o conceito de informação sigilosa, cuja redação se dá da seguinte maneira:

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

[...]



III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

Ainda, o artigo 5º da referida Lei estabelece que é dever do Estado controlar o acesso e a divulgação das informações sigilosas produzidas pelos seus órgãos e entidades.

Em se tratando especificamente das informações pessoais do cidadão, dispõe o artigo 31 da LAI que o tratamento das informações pessoais deve ser feito de modo transparente, respeitando a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem de todos.

Ademais, a Lei garante a proteção dos dados pelo período de 100 (cem) anos, restringe o acesso às informações e responsabiliza o indivíduo de posse das informações pelo seu uso indevido.

Outro modo de assegurar a proteção do denunciante é conferir um processo de tramitação alternativo especial às denúncias e/ou procedimentos mais zelosos, por exemplo: digitalizar denúncias recebidas por meio físico, conferindo maior segurança e praticidade no trâmite interno.

No caso de seguir com o procedimento em meio físico, é recomendável omitir informações pessoais do denunciante através de tarjas ou por meio de emissão de um extrato de denúncia, de modo a retirar todos os elementos de identificação do usuário.

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

De acordo com o Guia Lilás da Controladoria-Geral da União - CGU, o assédio moral consiste na conduta abusiva da qual resulte a violação da dignidade e da integridade psíquica ou física de uma outra pessoa.



Sua prática se dá mediante palavras e gestos que venham expor a outro indivíduo a situações humilhantes e constrangedoras, de modo a desestabilizá-lo física e emocionalmente.

São alguns exemplos de assédio moral nos termos do Guia Lilás:

- Privar a pessoa do acesso aos instrumentos necessários para realizar o seu trabalho;
- Contestar sistematicamente todas as suas decisões e criticar o seu trabalho de modo exagerado ou injusto, em especial na frente de outras pessoas;
- Entregar, de forma permanente, quantidade superior de tarefas comparativamente a seus colegas;
- Exigir a execução de tarefas urgentes de forma permanente e desnecessária;
- Atribuir, de propósito e com frequência, tarefas inferiores ou superiores, distintas das suas atribuições;
- Controlar a frequência e o tempo de utilização de banheiro;
- Criticar a vida privada, as preferências ou as convicções pessoais ou políticas;
- Espalhar boatos ou fofocas a respeito da pessoa assediada, ou fazer piadas, procurando desmerecê-la ou constrangê-la perante seus superiores, colegas ou subordinados;

Deve-se ter sempre em mente, todavia, que os conflitos compõem as relações humanas, de modo que nem toda situação de atrito constitui assédio moral. Obviamente, em âmbito laboral se dá da mesma forma; por conseguinte, não configuram assédio moral:

- Cobranças de trabalho, realizadas de maneira respeitosa;



- Atribuição de tarefas aos subordinados, no interesse da Administração;
- Conflitos esporádicos com colegas ou chefias - divergências sobre determinado tema comunicadas de forma direta e respeitosa;
- Críticas construtivas; e
- Avaliações de desempenho realizadas por colegas ou superiores, desde que não seja feita de forma a causar situação vexatória na pessoa avaliada;

Quanto ao assédio sexual, este é um crime e é definido pelo artigo 216-A do Código Penal enquanto ato constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

A sua prática pode manifestar-se de modo explícito ou sutil através de mensagens de texto, piadas, insinuações, chantagens e ameaças, de modo que não é necessário haver contato físico para enquadrar-se em assédio sexual. Contudo, considera-se assédio somente os casos em que não há consentimento mútuo, podendo ser de homens contra mulheres, mulheres contra homens, homens contra homens e mulheres contra mulheres.

Ademais, não é preciso haver diversas investidas contra a vítima para configurar conduta de assédio sexual; se a vítima sentir-se ameaçada com apenas uma investida, esta será compreendida como assédio sexual.

O Guia Lilás apresenta como exemplos de condutas de assédio sexual:



- Conversas indesejáveis sobre sexo;
- Narração de piadas ou uso de expressões de conteúdo sexual;
- Contato físico não desejado;
- Solicitação de favores sexuais;
- Convites impertinentes;
- Pressão para participar de “encontros” e saídas;
- Exibicionismo;
- Criação de um ambiente pornográfico.
- Insinuações, explícitas ou veladas, de caráter sexual;
- Gestos ou palavras, escritas ou faladas, de caráter sexual;
- Promessas de tratamento diferenciado;
- Chantagem para permanência ou promoção no emprego;
- Ameaças, veladas ou explícitas, de represálias, como a de perder o emprego;
- Perturbação e ofensas;
- Comentários e observações insinuantes e comprometedoras sobre a aparência física ou sobre a personalidade da pessoa assediada;
- Contato físico não solicitado e além do formal, com intimidade não construída, como toques, beijos, carícias, tapas e abraços; e
- Insistência em qualquer um dos comportamentos anteriores, especialmente se houver uma relação de hierarquia ou diferença de gênero.

Para ambos os casos, a Ouvidoria exerce um papel importante, concedendo ao denunciante - que por muitas vezes é, também, a vítima - um espaço seguro para manifestação.



O tratamento e a apuração das denúncias de assédio moral e/ou sexual seguirá o procedimento descrito anteriormente, de modo cauteloso e sigiloso, visando a proteção do denunciante.

ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988.

A Lei Federal nº 12.527/2011, chamada Lei de Acesso à Informação - LAI, regulamenta o assunto e estabelece conceitos, procedimentos e prazos aplicáveis a todos os âmbitos da Administração Pública.

Com o advento desta Lei, estabeleceu-se duas modalidades de transparência na Administração: Transparência Ativa e a Passiva.

A Transparência Ativa diz respeito às informações cuja Administração deve compartilhar através de seus *sites* sem que haja necessidade de requerimento.

Já a Transparência Passiva refere-se aos pedidos de acesso à informação realizados pelos cidadãos interessados em alguma informação não disponibilizada nos *sites* oficiais.

O pedido de acesso à informação pode ser realizado através da Ouvidoria, bem como diretamente no Serviço Eletrônico de Acesso ao Cidadão - e-SIC. Este último é um sistema dedicado à recepção e resposta de pedidos de acesso à informação.

Vale ressaltar que é vedada a concessão de informação sigilosa que possa comprometer a segurança da sociedade ou do Estado. No entanto, quando ela for parcialmente sigilosa, sua concessão se dará no termos do Artigo 7º § 2º da LAI:



Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

[...]

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

O usuário poderá efetuar quantos pedidos de acesso à informação desejar, os quais devem ser específicos, razoáveis e proporcionais, tal como afirma o Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União - CGU.



PARTE 2

OUVIDORIA MUNICIPAL DE BRUSQUE



FUNCIONAMENTO

De modo geral, a Ouvidoria Municipal de Brusque funciona ao modo que fora descrito previamente neste manual, sendo que as diferenças de modelo ou procedimento decorrem da necessidade de adaptação dos preceitos retrocitados à realidade do município.

No entanto, para não haver dúvidas quanto ao funcionamento da Ouvidoria Municipal, destacaremos, adiante, as diferenças procedimentais, de modo a auxiliar o servidor no desempenho de suas funções neste importante órgão da Administração Pública Municipal.

Por fim, trataremos da utilização do Módulo de Ouvidoria no Sistema IPM, para que o servidor possa compreender o seu instrumento principal de trabalho.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO NO MUNICÍPIO

Como demonstrado previamente, há 3 (três) espécies de meios de comunicação: meios físicos, eletrônicos e orais. Das opções oferecidas por cada modalidade, a Ouvidoria poderá selecionar aqueles que melhor atenderem às suas necessidades.

No âmbito do Município de Brusque, a Ouvidoria adotou como principais meios de comunicação:

- **Formulário eletrônico:** disponível através do site de atendimento da Prefeitura Municipal de Brusque, <https://brusque.atende.net/cidadao;>



- **E-mail:** o usuário pode encaminhar sua manifestação virtualmente através do endereço eletrônico: ouvidoria@brusque.sc.gov.br;
- **Telefone:** o cidadão pode contactar a Ouvidoria Municipal através dos telefones: (47) 3251-1833, ramal 1861 ou pelo tridígito 156;
- **Atendimento presencial:** o usuário pode relatar o acontecimento ao servidor da Ouvidoria de modo presencial, no endereço: Praça das bandeiras, 77, Centro 1 - CEP: 88350-051.

FLUXO E TRATAMENTO

O fluxo de atendimento e tratamento de manifestações no Município segue aquele estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Lei Complementar nº 4.226/2019, utilizando o modo de tramitação a seguir:

1. **Recepção da manifestação:** a manifestação é registrada no Sistema IPM, utilizado em todo o município;
2. **Análise preliminar:** verificação rápida da manifestação a fim de verificar a presença de requisitos mínimos para sua apuração e sua subsequente classificação ou reclassificação;
3. **Encaminhamento:** a manifestação é encaminhada ao setor responsável por sua apuração;
4. **Acompanhamento:** a Ouvidoria deverá monitorar a apuração da denúncia e prestar auxílio quando necessário;
5. **Resposta ao cidadão:** a Ouvidoria deverá informar o usuário acerca do andamento, prazo e/ou providências adotadas para a solução da demanda.



Nos casos em que as informações constantes na manifestação mostrarem-se insuficientes para a devida apuração, a Ouvidoria poderá solicitar sua complementação ao usuário, nos moldes citados anteriormente.

No que tange ao tratamento de denúncias, essas deverão ser encaminhadas ao Sistema de Controle Interno para análise preliminar e posterior tramitação, sendo esta a única diferença com relação ao procedimento geral padrão.

INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA IPM

O Sistema IPM é a ferramenta principal do servidor em todas as áreas da Administração Municipal, o que inclui a Ouvidoria.

O módulo de Ouvidoria no Sistema IPM é o local onde ocorre todo o procedimento, desde o registro da manifestação até sua resposta. Em vista disso, dedicamos este tópico à orientação dos servidores quanto às funcionalidades e uso do Sistema.

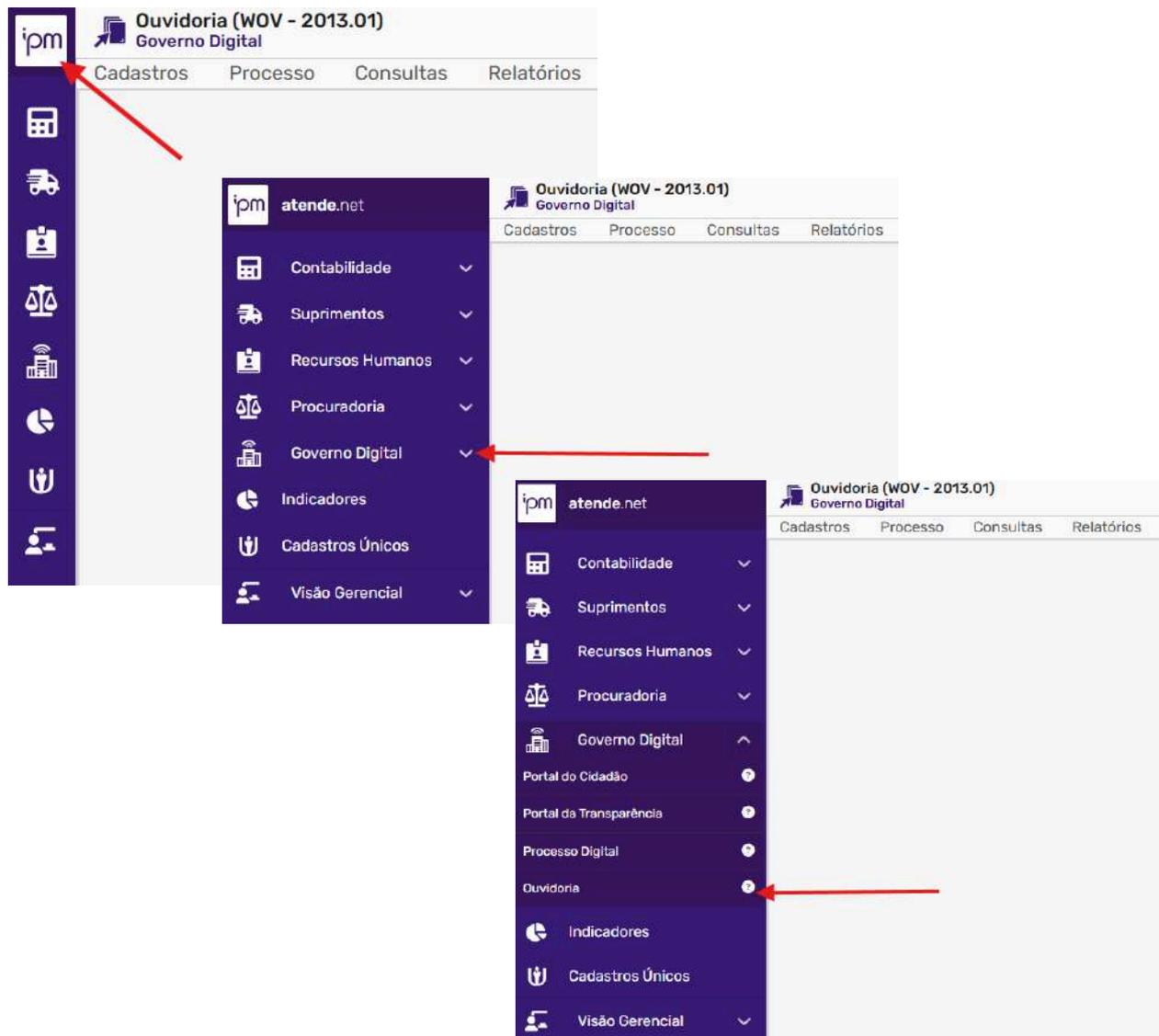
ACESSO AO MÓDULO DE OUVIDORIA

Para acessar o módulo de Ouvidoria é necessário, primeiramente, possuir acesso ao Sistema IPM, o que pode ser requisitado junto ao setor de Tecnologia da Informação, caso não haja acesso.

O módulo poderá ser acessado através das seguintes rotas:



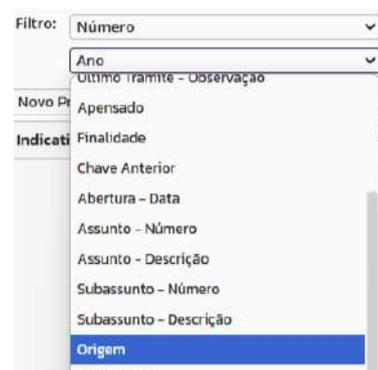
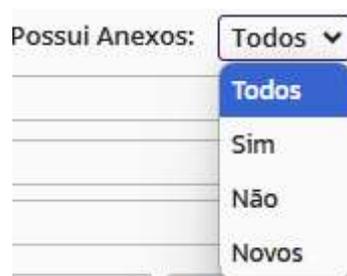
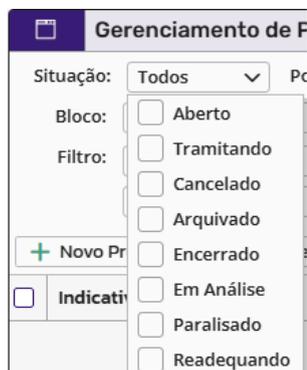
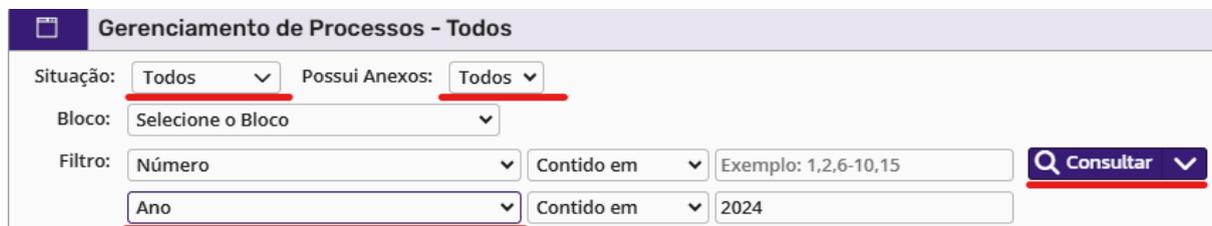
- **Governo Digital >> Ouvidoria >> Processo >> Gerenciar >> Todos:** para visualizar todos os processos;
- **Governo Digital >> Ouvidoria >> Processo >> Gerenciar >> Meu Usuário:** para visualizar os processo relacionados ao seu usuário;
- **Governo Digital >> Ouvidoria >> Processo >> Gerenciar >> Minha Repartição:** para visualizar os processos relacionados ao seu setor.





COMPOSIÇÃO DA TELA E FILTROS

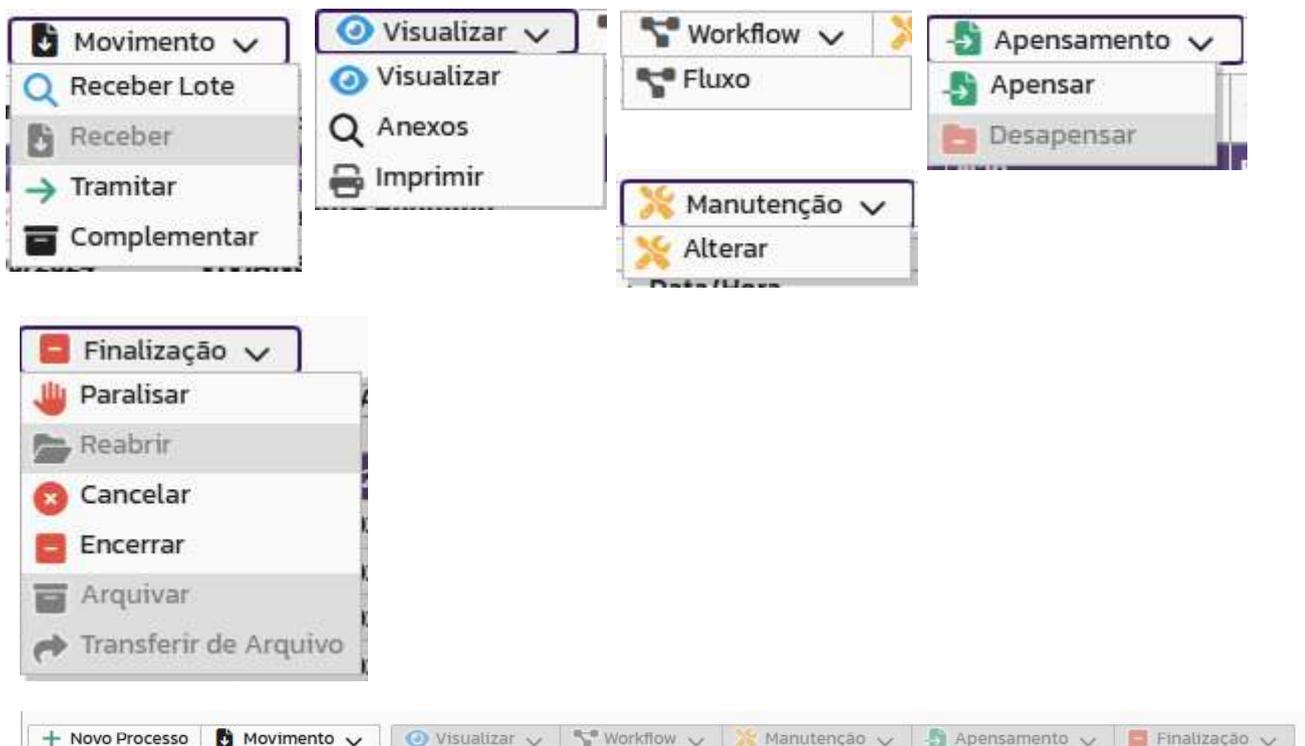
A tela inicial do módulo de ouvidoria possui algumas informações e filtros para auxiliar na pesquisa e acompanhamento de manifestações, tais como: **Situação**, que filtra os processos de acordo com sua situação (aberto, em análise, encerrado etc); e **Possui Anexos**, que filtra os processos pela existência de anexos.



AÇÕES DISPONÍVEIS

Para verificar uma manifestação, bem como acessar as opções de tramitação, há alguns botões dispostos na tela. São eles:

- **Movimento:** usado para receber, tramitar e complementar processos;
- **Visualizar:** usado para visualizar a manifestação, manipular anexos e imprimir;
- **Workflow:** usado para ver o fluxo do processo;
- **Manutenção:** usado para alterar os dados do processo;
- **Apensamento:** usado para relacionar um processo à outro ou separá-los;
- **Finalização:** usado para paralisar, encerrar, cancelar, arquivar e reabrir processos, bem como transferir arquivos.





PREFEITURA DE
BRUSQUE

Transparência e
Accountability