



## **MANUAL DE SITE – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**

O site desenvolvido pela SH3 é intuitivo, totalmente gerenciado através de um painel de administração. Nele o usuário responsável será mantenedor de todas as informações e configurações existentes, podendo fazer, desde a inserção de uma nova notícia até a consulta de acessos provenientes de outros sites.

Este Guia fornece uma visão sobre o menu Tipos de Manifestação. Como configurar e qual sua finalidade.



## Sumário

1- Tipos de Manifestação

1.1 Criando tipos de manifestação.....2



## 1- Tipos de manifestação

O menu Tipos de manifestação é utilizado para configurar o tipo de manifestação a ser criada pelo usuário do módulo e-SIC/Ouvidoria.

É necessário que no mínimo um tipo esteja configurado para que o módulo funcione. Porém, quando se trata de Ouvidoria, alguns tipos devem ser cadastrados, como veremos mais adiante.

### 1.1 Criando tipos de manifestação



Clique sobre o menu. Será mostrada a relação de tipos de manifestação já criados e opção de criação de um novo tipo. Clique sobre os dizeres “[clcando aqui](#)” em azul. Uma nova tela será aberta.

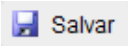
**Informe o dado.**

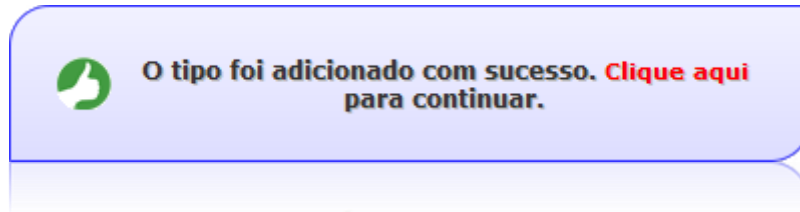
Tipo:

Apenas usuário anônimo pode selecionar?



O primeiro campo exibido é o campo Tipo. Informe o nome do tipo de manifestação a ser criada.



O segundo campo diz respeito ao anonimato. O anonimato pode ser utilizado quando se trata de Ouvidoria. Marque o campo “ Apenas usuário anônimo pode selecionar?”

Finalizada a configuração clique em . Uma mensagem de sucesso será gerada.



A relação de tipos de manifestação já criados, é mostrada na tela principal do menu.

Código	Tipo	
73	Solicitação	 

Para editar um tipo de manifestação, clique sobre o ícone . Para excluir, clique sobre o ícone .

Logo abaixo da relação de tipos de manifestação já criados, existe uma mensagem informativa.

OBS.: Caso esteja utilizando este módulo para Ouvidoria, a definição dos tipos de manifestação utilizados no Poder Executivo federal se encontra na Instrução Normativa OGU nº 01/2014, e são:

- 1 - SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- 2 - ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- 3 - SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- 4 - RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- 5 - DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Nela, podemos identificar sugestões amparadas pela instrução normativa OGU nº 01/2014 que define tipos de manifestação utilizados no módulo de Ouvidoria:

1. Sugestão;
2. Elogio;
3. Solicitação;
4. Reclamação;
5. Denúncia.

**NOTA: Para informações específicas a respeito da utilização de cada menu, confira os demais manuais existentes no site da SH3.**

**Contatos:**



augustocesar7772

e-mail



augusto.cesar@sh3.com.br