

## Manual de Uso do Sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Amapá

Bem-vindo ao Sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Amapá. Este manual tem o objetivo de orientar os usuários sobre como utilizar o sistema de forma eficiente e prática. Siga as instruções abaixo para aproveitar ao máximo as funcionalidades disponíveis.

### 1. Acesso ao Sistema

- **URL de Acesso:** Acesse o sistema pelo site oficial da Prefeitura de Amapá.
- **Login:** Insira seu usuário e senha para acessar o sistema. Se você ainda não possui um cadastro, clique em "Cadastrar" e siga as instruções.

### 2. Cadastro de Usuário

- **Novo Cadastro:** Preencha o formulário de cadastro com suas informações pessoais, como nome, CPF, e-mail e telefone.
- **Confirmação de Cadastro:** Após o envio do formulário, você receberá um e-mail de confirmação. Clique no link para ativar sua conta.

### 3. Submissão de Manifestações

- **Tipos de Manifestação:**
  - **Reclamação:** Relate problemas ou insatisfações.
  - **Denúncia:** Informe irregularidades.
  - **Elogio:** Reconheça um bom serviço.
  - **Sugestão:** Proponha melhorias.
  - **Solicitação:** Faça pedidos ou requisições.
- **Como Submeter:**
  1. **Selecionar Tipo:** Escolha o tipo de manifestação desejado.
  2. **Preencher Formulário:** Complete os campos obrigatórios, fornecendo detalhes sobre a manifestação.
  3. **Anexar Documentos:** Se necessário, anexe documentos ou evidências (formatos aceitos: PDF, JPEG, PNG).
  4. **Enviar:** Clique no botão "Enviar" para protocolar sua manifestação.

### 4. Acompanhamento de Manifestações

- **Consulta:** Utilize a função "Consultar Manifestação" para verificar o andamento do seu protocolo. Insira o número do protocolo ou utilize suas credenciais de acesso.
- **Status:**
  - **Recebida:** Sua manifestação foi recebida.
  - **Em Análise:** A equipe responsável está avaliando sua manifestação.
  - **Concluída:** Sua manifestação foi resolvida e uma resposta foi enviada.
  - **Rejeitada:** Sua manifestação não pôde ser processada.

### 5. Respostas e Feedback

- **Visualizar Respostas:** Acesse a seção "Minhas Manifestações" para visualizar as respostas da Ouvidoria.

- **Fornecer Feedback:** Após a conclusão de sua manifestação, forneça feedback sobre a resposta recebida.

## 6. Notificações

- **E-mail:** Você receberá notificações por e-mail sobre o status e as atualizações da sua manifestação.
- **SMS:** Cadastre seu número de telefone para receber notificações por SMS.

## 7. Atendimento

- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00.
- **Contato:** Utilize os canais de atendimento da Ouvidoria para mais informações ou suporte.

## Dicas de Utilização

- **Informações Detalhadas:** Forneça o máximo de detalhes possível ao submeter uma manifestação para facilitar a análise e a resolução.
- **Verificação de E-mails:** Fique atento às notificações recebidas por e-mail para acompanhar o andamento de suas manifestações.
- **Atualização de Dados:** Mantenha seus dados de contato atualizados no sistema para garantir o recebimento das notificações.

Esperamos que este manual ajude você a navegar e utilizar o Sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Amapá com facilidade. Se precisar de assistência adicional, não hesite em entrar em contato com a nossa equipe de suporte.