

GL4D Ouvidoria

Manual do usuário

Ouvidoria e canal de denúncias para a administração pública

Versão de 9 de outubro de 2026

Documentação

Passo a passo de tudo o que a plataforma faz: para o cidadão e o colaborador que registram, para a equipe que trata as manifestações e para quem administra o órgão.

1. Visão geral

A Ouvidoria GL4D recebe e organiza as manifestações dirigidas ao órgão: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, pedido de informação, outros. Elas chegam pelo **canal público na internet**, pelo **WhatsApp** ou pelo **registro interno** do ouvidor, e seguem um fluxo com triagem, áreas responsáveis, comissão de apuração e resposta, sempre com prazo e histórico.

- **Anonimato de verdade:** sem identificação, nada que revele quem registrou fica guardado.
- **Protocolo e senha** para o manifestante acompanhar e mandar complementos.
- **Sigilo por perfil:** cada pessoa vê só o que lhe cabe.
- **Prazos e alertas** automáticos por tipo de manifestação.
- **Relatórios** com indicadores operacionais, gerenciais e de integridade.
- **Exportação** em PDF, Word, Excel e CSV, e da base completa com anexos.

Funciona no navegador, no computador e no celular, sem instalar nada. Endereços do órgão:

- **Canal público:** `ouvidoria.gl4d.io/canal/<órgão>`, para divulgar no site, em cartazes e em QR Code.
 - **Entrada da equipe:** `ouvidoria.gl4d.io/entrar/<órgão>`, com o logo do órgão.
-

2. Perfis: quem vê o quê

Uma pessoa pode ter mais de um perfil (por exemplo, ouvidor e gestor). O administrador define os perfis em Administração → Usuários e perfis.

Administrador

configura usuários, áreas, formulário, prazos, encaminhamento e a página do canal. Não lê o conteúdo das manifestações.

Triagem (GL4D)

equipe GL4D (operação assistida). Lê o que acabou de chegar, classifica e envia ao ouvidor. Depois de enviar, deixa de ver a manifestação. Nunca fala com o manifestante.

Ouvidor

vê tudo, inclusive a identidade de quem se identificou. Encaminha, responde, reclassifica, vincula, controla prazos e encerra.

Comissão de apuração

vê as denúncias encaminhadas a ela. Registra parecer e decisão final, com o resultado da apuração.

Área responsável

vê só o que foi encaminhado às suas áreas (nunca o sigiloso). Registra providências e devolve ao ouvidor.

Gestor (relatórios)

vê painéis e relatórios. Não abre manifestações.

Regras que valem sempre: a identidade de quem se identificou só aparece para o ouvidor; denúncia marcada como sigilosa só para o ouvidor e a comissão; comentários internos nunca aparecem para o manifestante.

3. Primeiro acesso

- 1 O administrador cadastra você e o sistema envia um **convite por e-mail**.
- 2 Abra o link do convite (vale 7 dias) e crie sua senha: pelo menos 8 caracteres, com letras e números.
- 3 Entre pelo endereço de entrada do órgão com seu e-mail e a senha.
- 4 No primeiro acesso, leia e aceite o termo de uso e a política de privacidade.
- 5 Pronto: o menu mostra as seções do seu perfil. No celular, o menu fica na barra de baixo.

Esqueceu a senha? Na tela de entrada, use **Esqueci minha senha**: chega um link que vale 1 hora.

4. Cidadão: registrar pela internet

Quem registra não precisa de cadastro nem de senha prévia.

- 1 Abra o canal do órgão e toque em **Registrar manifestação**.
- 2 **Você é:** munícipe (cidadão, usuário dos serviços) ou colaborador (empregado, terceirizado, estagiário).
- 3 **Tipo:** Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Pedido de informação, Outros.

- 4 **Identificação:** sem identificação (anônimo) ou com nome, e-mail e telefone, que só o ouvidor vê.
- 5 **Assunto:** escolha na lista do órgão.
- 6 **Relato:** conte o quê, quando, onde e quem, da forma mais completa possível.
- 7 **Informações complementares:** perguntas que aparecem conforme o tipo e o público escolhidos.
- 8 **Evidências** (opcional): até 5 arquivos de 25 MB em PDF, Word, JPEG, PNG ou MP4.
- 9 Aceite o termo de tratamento de dados (LGPD) e toque em **Registrar e gerar protocolo**.
- 10 Anote o **protocolo** e a **senha de acompanhamento**. A senha aparece uma única vez e não pode ser recuperada; quem informou e-mail recebe os dois por e-mail.

Nada do que foi enviado pode ser alterado depois do registro. Fatos novos entram como complemento, pelo acompanhamento.

5. Cidadão: registrar pelo WhatsApp

Quando o órgão ativa o canal de WhatsApp, o botão **Pelo WhatsApp** aparece na página do canal. Um assistente automático conduz a conversa:

- 1 Mande qualquer mensagem e escolha **registrar** ou **acompanhar**.
- 2 Responda às mesmas perguntas do formulário: público, tipo, identificação, assunto, relato e informações complementares.
- 3 Envie fotos, vídeos MP4, PDF ou Word, se tiver, e toque em **Concluir**. Áudio e figurinha não são aceitos.
- 4 Aceite o termo de tratamento de dados. O assistente devolve o **protocolo** e a **senha**.

A qualquer momento, escreva **cancelar** para recomeçar. Sem identificação, o número de WhatsApp **não é guardado**; ainda assim, para anonimato total, prefira o formulário na internet, porque no WhatsApp o número aparece durante a conversa.

6. Cidadão: acompanhar e complementar

- 1 No canal, toque em **Acompanhar pelo protocolo** (ou, no WhatsApp, escolha **acompanhar**).

- 2 Informe o protocolo e a senha de acompanhamento.
- 3 Veja a situação (Recebida, Em análise, Respondida ou Finalizada), o prazo de resposta e o histórico com as respostas e mensagens da ouvidoria.
- 4 Para acrescentar um fato novo ou responder a um pedido da ouvidoria, use **Enviar complemento**, com texto e arquivos.

O manifestante não vê comentários internos, nem as áreas, nem a comissão: vê a situação e o que a ouvidoria escreveu para ele.

7. O caminho de uma manifestação

- 1 **Recebida:** chegou pelo canal, com protocolo. A triagem classifica e envia ao ouvidor.
- 2 **Com o ouvidor:** o ouvidor analisa e decide: encaminhar a uma área, à comissão, ou responder direto.
- 3 **Em andamento na área:** a área registra as providências e devolve ao ouvidor.
- 4 **Em apuração (comissão):** a comissão registra parecer e decisão final, e devolve ao ouvidor.
- 5 **Respondida:** o ouvidor respondeu ao manifestante.
- 6 **Finalizada:** encerrada, com o histórico completo. O ouvidor pode reabrir.

Cada passo fica na **linha do tempo** da manifestação, com quem fez, quando, em qual área e se o manifestante pode ver.

8. Painel e lista

O **Painel** mostra quantas manifestações há em cada situação, quantas estão com prazo vencido ou vencendo em até 2 dias e a sua fila, pelo prazo. Clique num número para abrir a lista já filtrada.

Em **Manifestações**, a lista tem filtros por situação, tipo, área, prazo, canal, público, criticidade e período, e a **pesquisa em todos os campos**: protocolo, palavra do relato, das respostas complementares, da linha do tempo e, para o ouvidor, nome ou e-mail do manifestante. Cada perfil vê só as manifestações que pode ver.

9. Triagem

A triagem é feita pela equipe GL4D (operação assistida), separada da decisão, que é sempre do órgão.

- 1 Abra **Triagem** no menu: aparecem as manifestações recebidas ainda não triadas.
- 2 Abra uma, leia o relato e as evidências.
- 3 No quadro **Triagem**, confira o tipo, escolha a **criticidade**, a área sugerida e se a manifestação é **sigilosa** (denúncias já vêm marcadas).
- 4 Se quiser, escreva uma observação interna e toque em **Concluir triagem e enviar ao ouvidor**.

Depois de enviar, a triagem deixa de ver a manifestação. O ouvidor é avisado por e-mail.

10. Ouvidor: tratar a manifestação

Na página da manifestação, à direita, ficam os quadros de ação. Toque no nome do quadro para abrir.

Encaminhar a uma área

Escolha a área (a sugerida já vem marcada) e escreva a orientação. A área recebe aviso por e-mail. Denúncia sigilosa só vai à área se você liberar o sigilo.

Encaminhar à comissão de apuração

Para denúncias que precisam de apuração. A comissão recebe aviso e passa a ver a manifestação.

Responder ao manifestante

A resposta aparece no acompanhamento; quem informou e-mail recebe aviso. A situação passa a Respondida e o prazo conta como cumprido.

Pedir informação ao manifestante

Mensagem visível no acompanhamento, sem encerrar o prazo. A resposta dele chega como complemento.

Comentário interno

Anotação para a equipe; nunca aparece para o manifestante.

Reclassificar

Muda tipo, assunto, criticidade e sigilo. A classificação original fica guardada no registro e na linha do tempo.

Vincular a outra manifestação

Informe o protocolo e o motivo (mesmo assunto, mesmo manifestante, mesmo fato). O vínculo aparece nas duas.

Alterar prazo

Nova data com justificativa interna, quando houver prorrogação.

Finalizar e reabrir

Encerra a manifestação; se surgir fato novo, ela pode ser reaberta.

Os botões **PDF** e **Word** no topo baixam a manifestação inteira, com a linha do tempo.

11. Área responsável

- 1 Quando algo é encaminhado à sua área, chega um e-mail com o protocolo e o link.
- 2 Abra a manifestação, leia o relato e a orientação do ouvidor.
- 3 Em **Registrar providência**, conte o que a área fez e anexe documentos, se houver.
- 4 Se precisar de esclarecimento, use **Devolver ao ouvidor** com o motivo.

A área não vê a identidade do manifestante nem denúncias sigilosas, e não fala diretamente com o manifestante.

12. Comissão de apuração

- 1 Abra a denúncia encaminhada (chega aviso por e-mail).
- 2 Registre o **parecer** quantas vezes for preciso, com documentos anexos.
- 3 Ao concluir, registre a **decisão final** e o **resultado** (procedente, parcialmente procedente, improcedente ou não apurável, ou os definidos pelo órgão). A denúncia volta ao ouvidor para responder.

A comissão continua vendo a denúncia depois da decisão, para consulta.

13. Registro interno

Manifestação recebida pessoalmente, por telefone ou por carta: o ouvidor usa **Registrar manifestação** no menu. É o mesmo formulário do canal, com canal "Registro interno". No fim, passe ao manifestante o protocolo e a senha.

14. Prazos e alertas

O prazo de resposta vem do tipo de manifestação (dias corridos, ajustável pelo administrador). Os prazos padrão são:

- Denúncia: 30 dias
- Reclamação: 30 dias
- Solicitação: 30 dias
- Sugestão: 30 dias
- Elogio: 30 dias
- Pedido de informação: 20 dias
- Outros: 30 dias

Selos coloridos mostram a situação: **no prazo, vence em até 2 dias, vencido, respondida no prazo ou fora do prazo**. A cada hora, o sistema manda alerta por e-mail a quem está com a manifestação (área, comissão ou ouvidor) quando o prazo está perto de vencer ou venceu, no máximo uma vez por dia. Manifestação recebida e não triada dentro do prazo de triagem do órgão também gera alerta.

15. Relatórios e painéis

- 1 Abra **Relatórios** (ouvidor, gestor e administrador).
 - 2 Escolha o período (ou datas) e, se quiser, diretoria, área, tipo, canal e público.
 - 3 Marque quais blocos de indicadores quer ver e toque em **Atualizar**.
 - 4 Para guardar essa combinação, dê um nome e use **Salvar painel**. Os painéis salvos ficam no topo da página.
- **Operacionais**: total, por tipo, canal, público e situação; tempos médios de triagem, atendimento e resposta; encaminhamentos e providências; percentual de anônimas.
 - **Prazos e SLA**: concluídas no prazo, abertas no prazo, vencendo e vencidas.

- **Evolução:** recebidas e encerradas por mês, comparação com o período anterior e tendência.
 - **Áreas e diretorias e assuntos,** com os temas recorrentes.
 - **Integridade:** denúncias por categoria, resultado e criticidade, em apuração e tempo médio de apuração.
-

16. Exportações

- **Lista de manifestações** (com os filtros da tela): XLSX, CSV, PDF e Word.
- **Uma manifestação**, com a linha do tempo: PDF e Word.
- **Relatório de indicadores:** PDF, Word, XLSX e CSV.
- **Registro de ações:** XLSX, CSV e PDF.

Cada exportação respeita o perfil de quem baixa e fica no registro de ações.

17. Admin: usuários e perfis

- 1 Em **Usuários e perfis**, preencha nome e e-mail, marque os perfis e, para o perfil Área, as áreas da pessoa.
- 2 Toque em **Criar e enviar convite**. A pessoa recebe o link para criar a senha.
- 3 Para mudar perfis ou áreas, use **editar** na linha da pessoa.
- 4 **Desativar** corta o acesso na hora. **Redefinir senha** manda um link novo por e-mail.

Não há limite de usuários.

18. Admin: áreas

Cadastre as áreas responsáveis com a **diretoria** a que pertencem (usada nos relatórios) e um **e-mail** para avisos. Área inativa deixa de aparecer para encaminhamento, mas o histórico continua.

19. Admin: formulário e prazos

- **Tipos e prazos:** o nome de cada tipo no formulário, se ele aparece e o prazo de resposta; o prazo da triagem; as criticidades e os resultados de apuração.
- **Assuntos:** a lista que o manifestante escolhe; dá para mudar a ordem e esconder.

- **Perguntas complementares:** texto, formato (texto, data, escolha, várias escolhas, sim ou não), opções, se é obrigatória e para quem aparece. Com a regra *Aparece para*, a pergunta só surge para o público e os tipos marcados.

As mudanças valem para as próximas manifestações; as já registradas não mudam.

20. Admin: encaminhamento

Crie regras do tipo *assunto e/ou tipo* → *área*. Quando chega uma manifestação que se encaixa, a área já aparece sugerida para a triagem e o ouvidor. A decisão de encaminhar continua sendo do ouvidor.

21. Admin: página do canal

- **Logo** em PNG, JPG ou WebP (até 500 KB), de preferência horizontal e com fundo transparente.
 - **Cor principal** e **texto de apresentação** da página pública.
 - Os endereços do canal e da entrada da equipe ficam nesta tela, para divulgar.
-

22. Admin: registro de ações

Mostra quem fez o quê, quando e de onde (IP): entradas, tentativas de acesso negadas, criação de usuários, mudanças de configuração, encaminhamentos, respostas, downloads e exportações. Tem filtros por ação, usuário, texto e período, e exportação. O conteúdo das manifestações nunca aparece no registro.

23. Base completa

Em **Exportar dados**, o ouvidor baixa um ZIP com todas as manifestações (identidade, relato, informações complementares, linha do tempo e vínculos), os anexos originais, uma planilha CSV e a configuração. É o formato usado para guardar cópia e para migrar a outra solução. Ao fim do contrato, a GL4D entrega a base em até 30 dias e depois elimina os dados dos seus sistemas.

24. Suporte e chamados

- 1 Em **Suporte**, toque em **Abrir chamado**.
- 2 Escreva o assunto, escolha o tipo (dúvida de uso, algo não funciona, acesso e senha, sugestão) e a criticidade.
- 3 Conte o que aconteceu. A equipe GL4D responde no próprio chamado, e você recebe aviso por e-mail.

Prazos máximos de resposta e solução: crítico 4 h e 8 h; alto 8 h e 12 h; médio 12 h e 24 h; baixo 24 h e 5 dias. Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 17h30 (Brasília); incidente crítico é atendido a qualquer hora.

- Crítico — sistema fora do ar: resposta em até 4 h; solução em até 8 h.
- Alto — falha relevante ou parte do sistema fora: resposta em até 8 h; solução em até 12 h.
- Médio — falha sem impacto crítico: resposta em até 12 h; solução em até 1 dia(s).
- Baixo — dúvida, ajuste ou orientação: resposta em até 24 h; solução em até 5 dia(s).

25. Segurança e privacidade

- Conexão sempre por HTTPS; login individual; senhas com criptografia; sessão que expira em 12 horas; bloqueio após várias senhas erradas.
- Relato, identidade, histórico e anexos **cifrados no banco de dados** (AES-256).
- Manifestação anônima não guarda IP, navegador nem número de WhatsApp.
- Cópia de segurança diária, também cifrada.
- Termo de uso e política de privacidade conforme a LGPD: [leia aqui](#).

26. Perguntas frequentes

O manifestante perdeu a senha. Dá para recuperar?

Não: a ouvidoria não sabe a senha, só um código que confere a senha digitada. Se ele se identificou com e-mail, a senha está no e-mail do comprovante. Se não, ele pode registrar uma nova manifestação citando o protocolo antigo, e o ouvidor vincula as duas.

Dá para apagar uma manifestação?

Não. Ela pode ser reclassificada, vinculada ou finalizada, mas o registro e o histórico ficam, para auditoria.

Recebi um e-mail de aviso. Por que ele não traz o relato?

Por sigilo: e-mail pode ser encaminhado ou lido por outras pessoas. O conteúdo só é lido dentro da plataforma, por quem tem permissão.

Uma área pode ver denúncia?

Só se o ouvidor liberar o sigilo ao encaminhar. Denúncias chegam marcadas como sigilosas.

Como divulgo o canal?

Use o endereço do canal (Administração → Página do canal) no site do órgão, em cartazes e em QR Code.