

Este documento constitui a Base de Conhecimento Oficial para operação do sistema **Ouvidoria Digital**. Abaixo estão descritos os fluxos de trabalho estruturados.

## MÓDULO I: MANUAL DO CIDADÃO

### 1. Como abrir uma solicitação (Com Identificação)

Recomendado para acompanhar respostas no painel e receber notificações.

- 1 Na página inicial, clique em "Entrar" e faça o login.
- 2 No menu, clique em "Nova Solicitação".
- 3 Escolha o módulo (Zeladoria ou Ouvidoria).
- 4 Preencha a localização e descreva detalhadamente a situação.
- 5 Anexe uma foto (obrigatório para serviços de zeladoria).
- 6 Clique em "Enviar". O sistema gerará o número de protocolo imediatamente.

### 2. Denúncia Anônima e Sigilosa

O sistema garante anonimato absoluto, sem gravar IP, nome ou e-mail.

- 1 Acesse o portal sem realizar login.
- 2 Selecione "Nova Manifestação" > "Manifestação Sigilosa / Anônima".
- 3 Descreva a situação com o máximo de detalhes possível, pois não haverá retorno via contato telefônico.
- 4 Ao enviar, anote o **Número do Protocolo** e a **Chave de Acesso (Senha)**. Sem estes dados, será impossível consultar o andamento posteriormente.

### 3. Acompanhamento de Demandas

**Usuários Logados:** Acesse "Meus Protocolos", clique no card correspondente e verifique a "Linha do Tempo".

**Visitantes e Anônimos:** Acesse "Consultar Pedido" na tela inicial. Informe o Número do Protocolo junto do seu CPF (ou a Chave de Acesso, se o chamado foi anônimo).