

INTERLOCUTOR DE OUVIDORIA

← → ↻ acesso-st.pbh.gov.br/auth/realms/PBH/login-actions/authenticate?client_id=bhdigital-hom&tab_id=YDZJr4fIIQA

ACESSO PBH (STAGING)

ACESSO PARA SERVIDORES DA PBH

[O que é o Acesso PBH?](#)

Informe o mesmo usuário e a mesma senha que você utiliza para se autenticar nos computadores da PBH. O seu login é composto por um prefixo mais sua matrícula, geralmente sem o DV (dígito verificador).

Após a autenticação você será direcionado para o sistema.

Se você esqueceu seu login ou senha, [clique aqui](#) para recuperá-la.

Matrícula (sem DV)
Ex: pr000000, prxx000000, st000000

Senha

ENTRAR

**PREFEITURA
BELO HORIZONTE**

Acesso ao Sistema: bhdigital.pbh.gov.br com o “pr” do servidor colaborador

← → ↻ bhdigital-hml.pbh.gov.br/#/

Execução por Processos

18 Itens

Inbox

Organizado por: Data da última atualização

Hoje 1

PMBH SMTA

Ticket: 31.00005950/2021-37

Etapa: Demandas encaminhadas ainda pendentes de respostas

Prazo para resposta: 23/12/2021

2 dias atrás 3

PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT

Ticket: 31.00005927/2021-76

Etapa: Demanda nova (Não lida)

Prazo para resposta: 29/11/2021

PMBH SMTA

Tramitação da Solicitação (Ouvidoria): PMBH / SMSA

PMBH SMTA

Ticket: 31.00005950/2021-37

Etapa: Demandas encaminhadas ainda pendentes de respostas

Prazo para resposta: 23/12/2021

Detalhes Dados **Timeline**

Atividades em andamento 2

sem executor 1 minuto

Atividade de usuário

Avaliar Solicitação (Interlocutor)

Atender

sem executor 56 segundos

Atividade de usuário

Avaliar Solicitação

Atender

Hoje 1

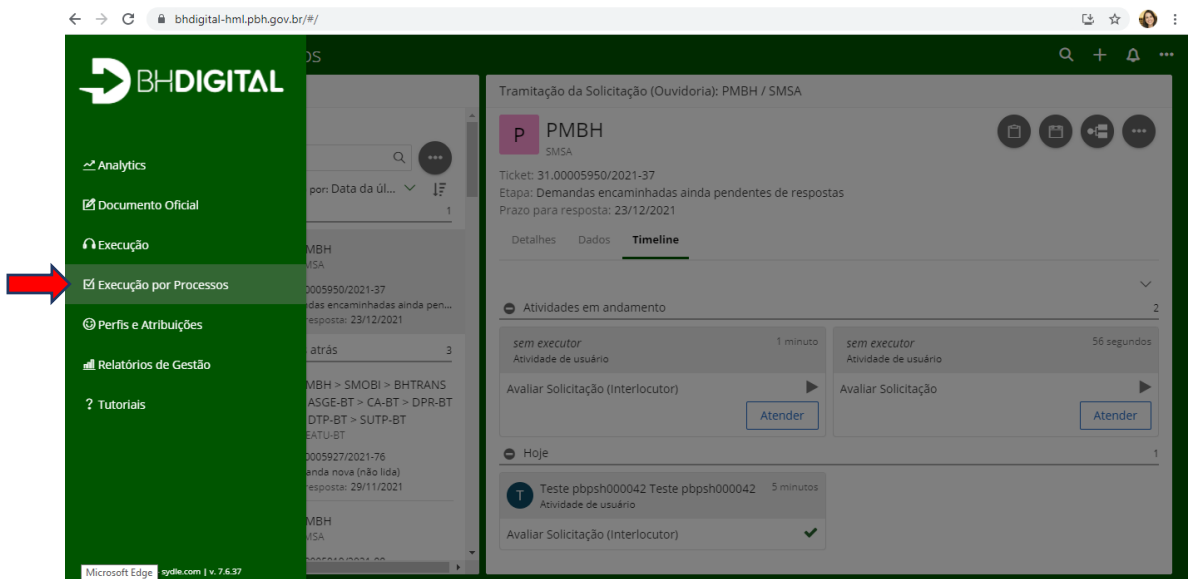
Teste pbpsh000042 Teste pbpsh000042 5 minutos

Atividade de usuário

Avaliar Solicitação (Interlocutor)

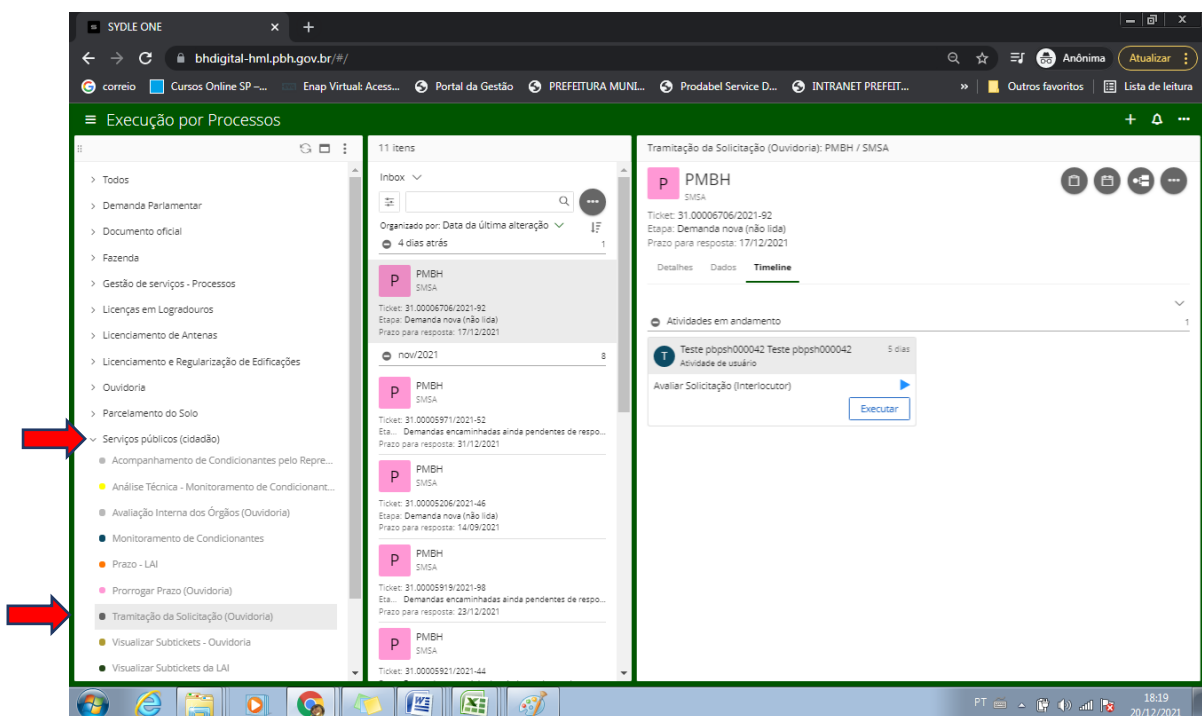
✓

Clicar no Workspace

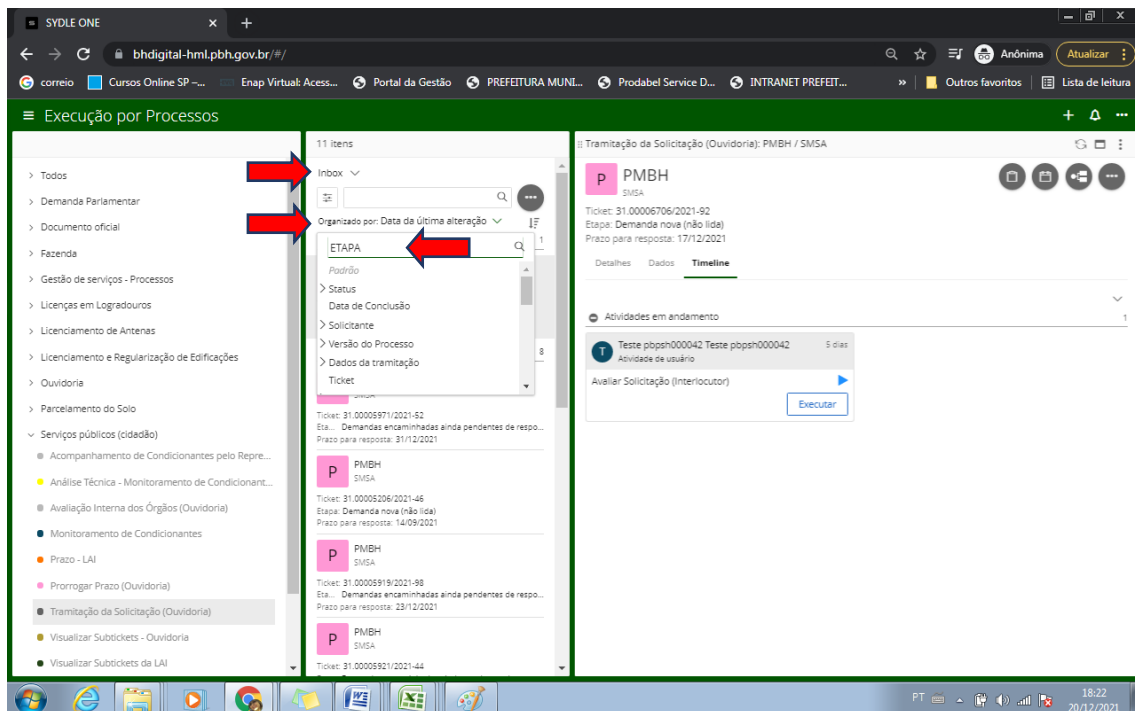


Selecionar **EXECUÇÃO POR PROCESSOS**

ACESSO À DEMANDA

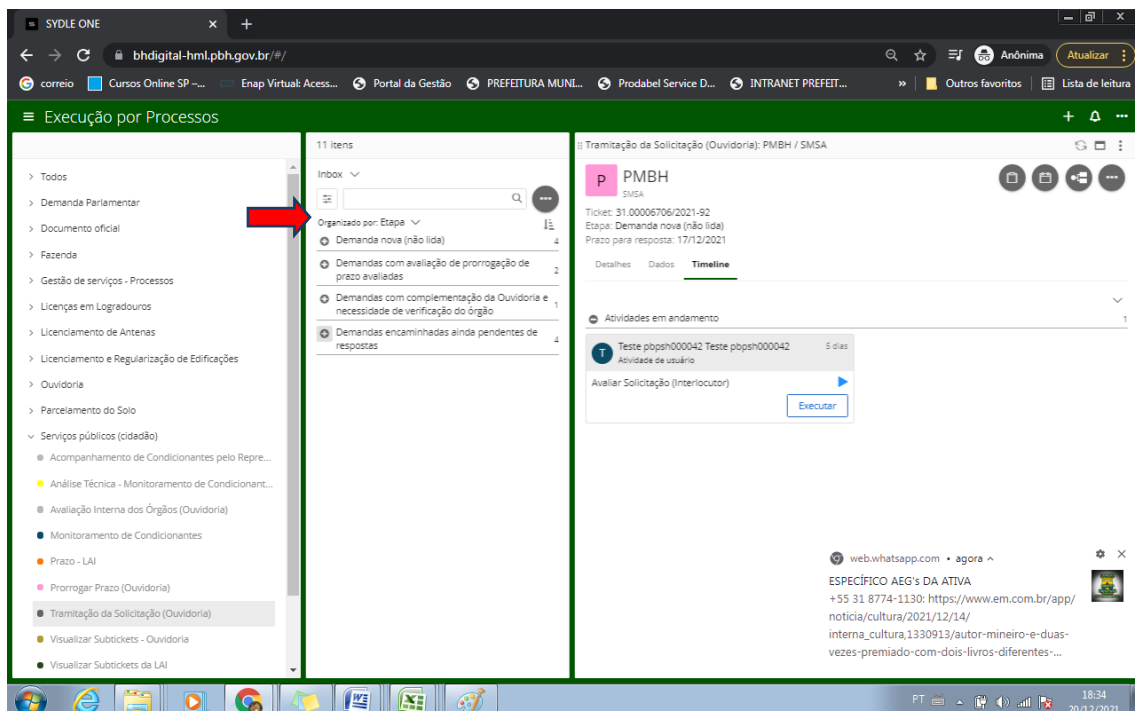


Selecionar **SERVIÇOS PÚBLICOS (CIDADÃO)** em seguida **TRAMITAÇÃO DA SOLICITAÇÃO (OUVIDORIA)**



Selecionar o filtro **INBOX** ;

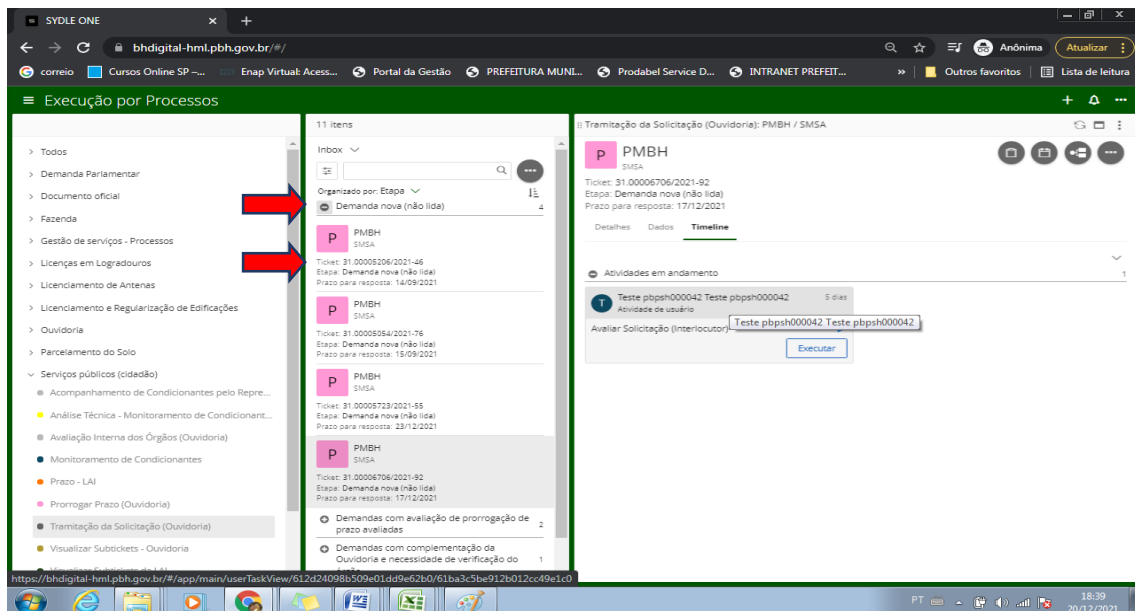
Em **ORGANIZADO POR** selecione **ETAPA** (filtro das tramitações das demandas por Etapas);



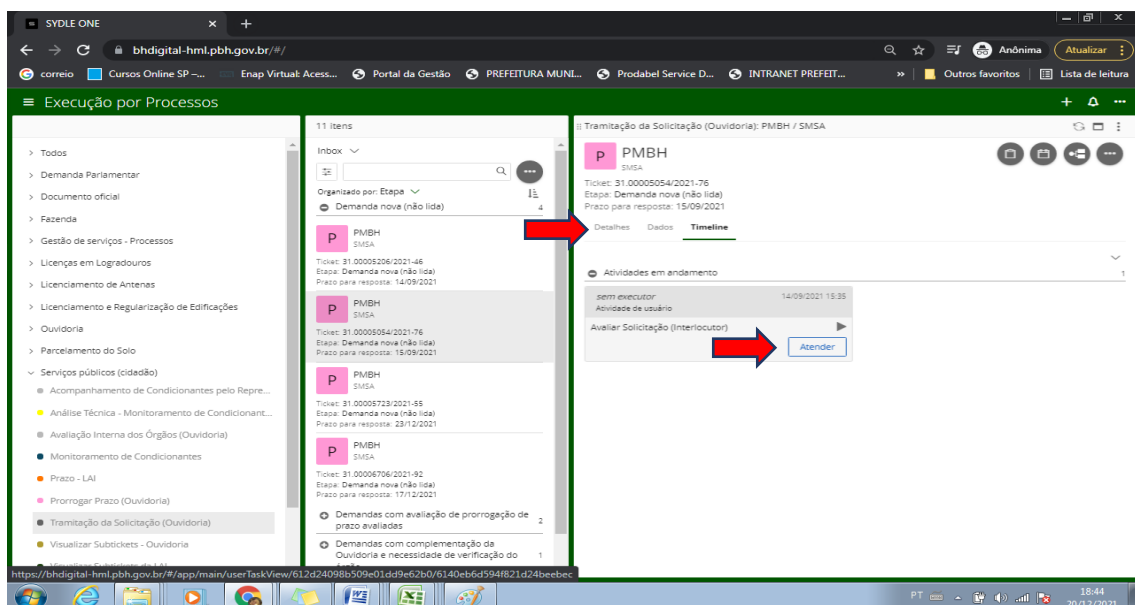
Tipos de filtros por ETAPA:

- Demandas **novas (não lidas)**;
- Demandas com **avaliação de prorrogação de prazo avaliada**;

- Demandas com **complementação** da Ouvidoria e necessidade de verificação do órgão;
- Demandas **encaminhadas** ainda **pendentes de resposta**;



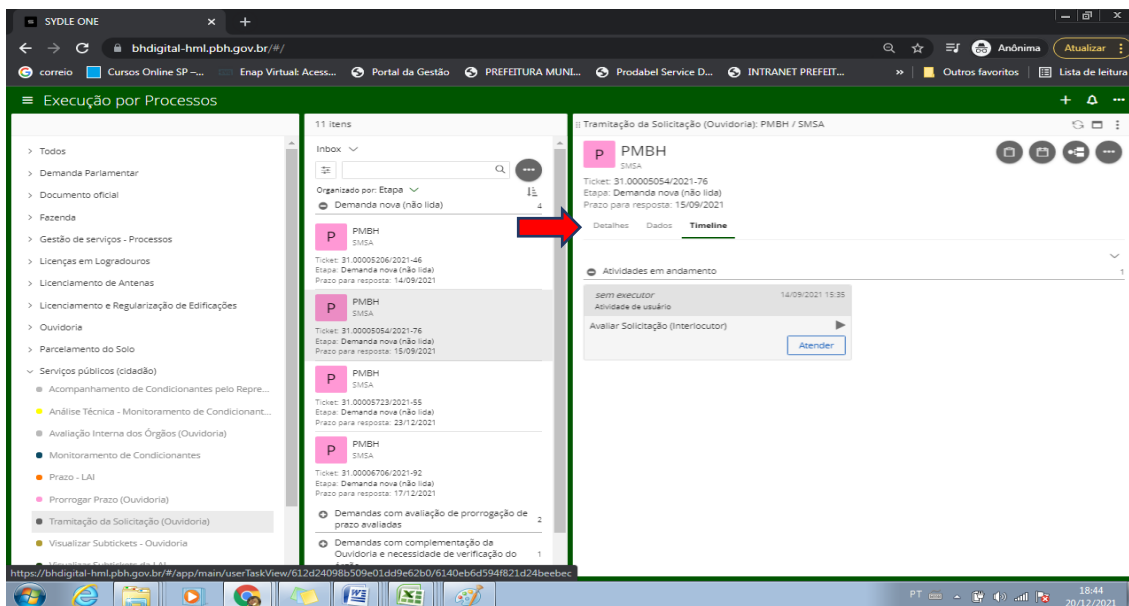
Click no **filtro desejado**, as demandas a serem apuradas serão listadas conforme selecionado, logo após clicar no card com o **TICKET** a ser tratado.



A demanda/ticket (protocolo) será **aberta na terceira coluna**;

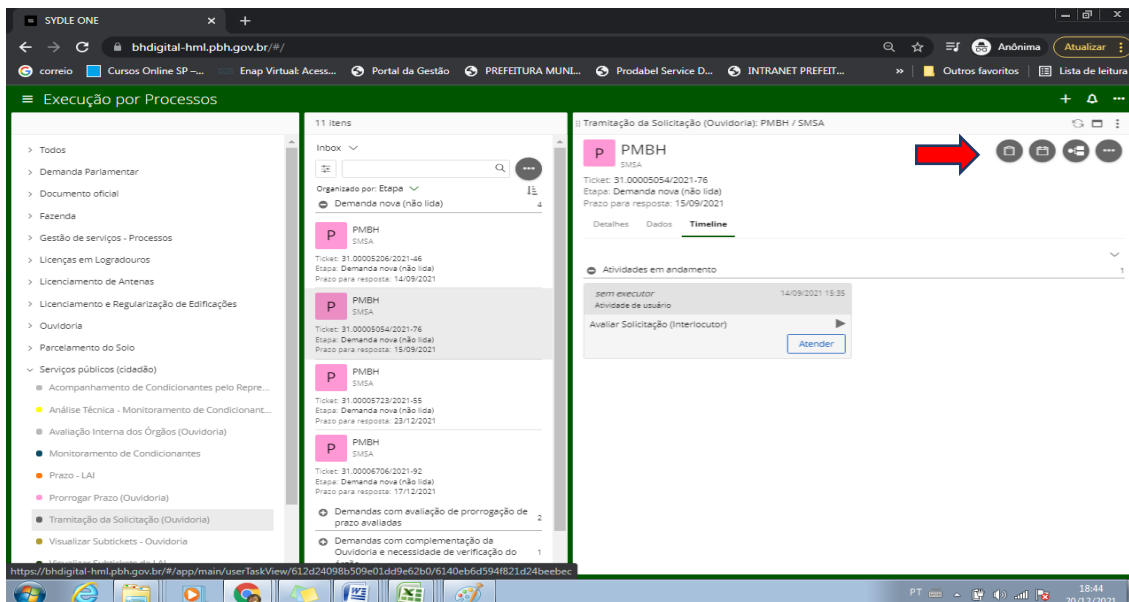
Na tela inicial consta número do ticket (Protocolo), Etapa do Processo e Prazo para Resposta;

Clicar em **ATENDER** na atividade **AVALIAR SOLICITAÇÃO** para iniciar o processo de análise da demanda.



Três campos importantes para análise da demanda:

- **Detalhes:** Dados Gerais da demanda
- **Dados:** Histórico da demanda
- **TimeLine:** Atividades disponíveis para execução (classificação, encaminhamento, encerramento e etc)

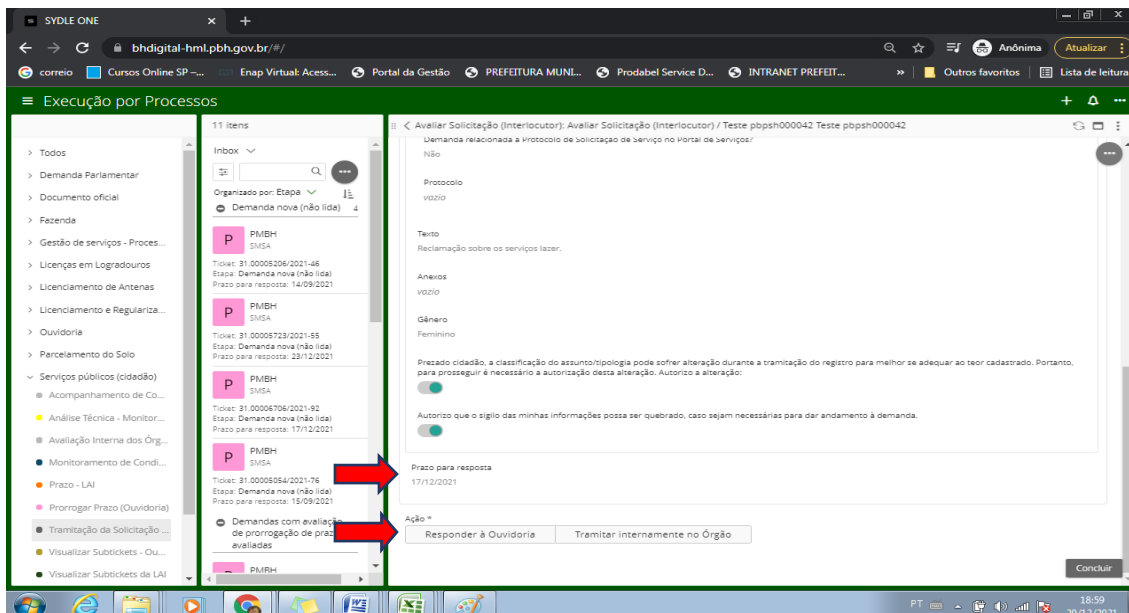


Ícones à Direita da Tela

- **1º ícone:** Histórico/Resumo de tramitações
- **2º ícone:** Solicitar prorrogação de prazo
- **3º ícone:** Fluxograma com todo o caminho que a demanda pode percorrer

➤ **4º ícone:** Resumo dos 3 ícones anteriores

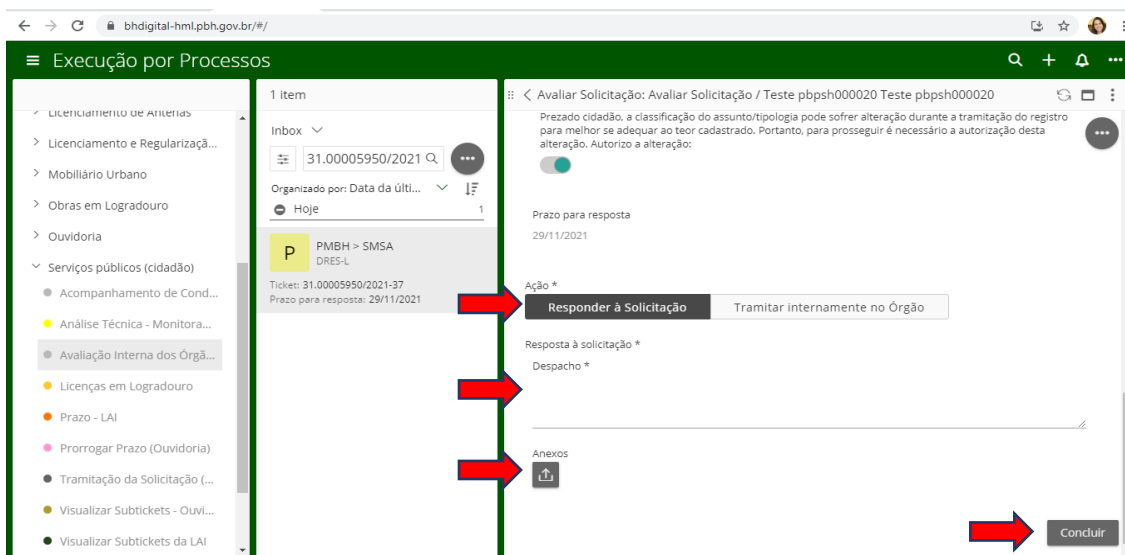
APURAÇÃO DA DEMANDA



Verificar todos os campos, principalmente o teor da demanda e o prazo de resposta.

Avaliar se a demanda deve ser respondida diretamente para a Ouvidoria ou encaminhar a demanda para avaliação interna dentro do órgão.

RESPONDER À OUVIDORIA



Selecionar a opção **RESPONDER À OUVIDORIA**

Lançar a resposta no campo **DESPACHO**, incluir **anexo** caso necessário e clicar em **CONCLUIR**.

TRAMITAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO

The screenshot shows the 'Execução por Processos' interface. On the left is a sidebar with a tree view of process categories. The main area is divided into three panels. The top-left panel shows a list of items, with one item selected: 'PMBH > SMSA DRES-L'. The top-right panel displays the details of the selected item, including its title, gender, and a description. The bottom-right panel shows the 'Ação' (Action) section, where the 'Tramitar internamente no Órgão' button is highlighted with a red arrow. Other buttons visible include 'Responder à Solicitação' and 'Concluir'.

Selecionar **TRAMITAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO**

This screenshot is similar to the previous one, showing the same interface. However, in the 'Ação' section, the 'Formulário de Tramitação' button is highlighted with a red arrow. The 'Tramitar internamente no Órgão' button is still visible but not highlighted.

Abrir o **FORMULÁRIO DE TRAMITAÇÃO**. Pode-se tramitar para várias unidades internas do órgão concomitantemente.

Execução por Processos

1 item

Inbox

31.00005950/2021

Organizado por: Data da últ...

Hoje

PMBH > SMSA DRES-L

Ticket: 31.00005950/2021-37

Prazo para resposta: 29/11/2021

Avaliar Solicitação: Avaliar Solicitação / Teste pbpsh000020 Teste pbpsh000020

Formulário de tramitação *

Formulário de Tramitação

Destinatário *

Selecione

Permitir visualização da solicitação original? *

Despacho interno *

Anexos do despacho interno

Prazo para resposta *

Concluir

Selecionar o **órgão destinatário** (deve ser dentro da estrutura da mesma secretaria e pode ser mais de um órgão) e fazer opção por encaminhar o teor original da demanda ou não (preferencialmente encaminhar teor original).

Execução por Processos

1 item

Inbox

31.00005950/2021

Organizado por: Data da últ...

Hoje

PMBH > SMSA DRES-L

Ticket: 31.00005950/2021-37

Prazo para resposta: 29/11/2021

Avaliar Solicitação: Avaliar Solicitação / Teste pbpsh000020 Teste pbpsh000020

Gênero

Feminino

Prezado cidadão, a classificação do assunto/tipologia pode sofrer alteração durante a tramitação do registro para melhor se adequar ao teor cadastrado. Portanto, para prosseguir é necessário a autorização desta alteração. Autorizo a alteração:

Despacho interno *

Teste 123

Anexos do despacho interno

Prazo para resposta *

Concluir

Caso selecione **PERMITIR VISUALIZAÇÃO DE SOLICITAÇÃO ORIGINAL** todos os dados da demanda serão enviados ao executor de serviço. Anexar documentos se necessário;

Selecionar o **PRAZO DE RESPOSTA** (não pode ser um prazo maior do que a Ouvidoria estipulou)

Execução por Processos

1 item

Inbox

31.00005950/2021

Organizado por: Data da últ...

Hoje

PMBH > SMSA DRES-L

Ticket: 31.00005950/2021-37

Prazo para resposta: 29/11/2021

Avaliar Solicitação: Avaliar Solicitação / Teste pbpsh000020

Ação *

Responder à Solicitação

Tramitar internamente no Órgão

Formulário de tramitação *

> Formulário de Tramitação

Formulário de Tramitação

Destinatário *

Selecione

Permitir visualização da solicitação original? *

☐

Despacho interno *

Anexos do despacho interno

Prazo para resposta *

Concluir

Caso seja necessário, pode abrir mais de um formulário de tramitação.

Clicar em **CONCLUIR**.

REVOGAÇÃO DE TRAMITAÇÃO (CANCELAR TRAMITAÇÃO)

Execução por Processos

1 item

Inbox

31.0000597

Organizado por: Data ...

Hoje

PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT

Ticket: 31.00005971/2021-52

Et... Demandas encaminhadas ainda p...

Prazo para resposta: 31/12/2021

Avaliar Solicitação (Interlocutor): Avaliar Solicitação (Interlocutor) / Teste

Prazo cidadão, a classificação do assunto/tipologia pode sofrer alteração durante a tramitação do registro para melhor se adequar ao teor cadastrado. Portanto, para prosseguir é necessário a autorização desta alteração.

Autorizo a alteração:

☐

Prazo para resposta

31/12/2021

Ação *

Responder à Ouvidoria

Tramitar internamente no Órgão

Revogar tramitações

Lista de tramitações

Tramitação	Status da tramitação	Data de abertura
PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT / GEATUPRE-BT	Aberto	29/11/2021 17:24

Revogar tramitações

Selecione

Concluir

Clicar no campo **REVOGAR TRAMITAÇÕES**

Execução por Processos

1 item

Inbox

31.0000597

Organizado por: Data ...

Hoje

PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT

Ticket: 31.00005971/2021-52

Et... Demandas encaminhadas ainda p...

Prazo para resposta: 31/12/2021

Avaliar Solicitação (Interlocutor): Avaliar Solicitação (Interlocutor) / Teste

Prezado cidadão, a classificação do assunto/tipologia pode sofrer alteração durante a tramitação do registro para melhor se adequar ao teor cadastrado. Portanto, para prosseguir é necessário a autorização desta alteração.

Autorizo a alteração:

Prazo para resposta

31/12/2021

Ação *

Responder à Ouvidoria

Tramitar internamente no Órgão

Revogar tramitações

Lista de tramitações

Tramitação	Status da tramitação	Data de abertura
PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT / GEATUPRE-BT	Aberto	29/11/2021 17:24

Selecione

Concluir

Abrirá as tramitações pendentes para selecionar a que deseja revogar

Execução por Processos

1 item

Inbox

31.0000597

Organizado por: Data ...

Hoje

PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT

Ticket: 31.00005971/2021-52

Et... Demandas encaminhadas ainda p...

Prazo para resposta: 31/12/2021

Avaliar Solicitação (Interlocutor): Avaliar Solicitação (Interlocutor) / Teste

Prezado cidadão, a classificação do assunto/tipologia pode sofrer alteração durante a tramitação do registro para melhor se adequar ao teor cadastrado. Portanto, para prosseguir é necessário a autorização desta alteração.

Autorizo a alteração:

Prazo para resposta

31/12/2021

Ação *

Responder à Ouvidoria

Tramitar internamente no Órgão

Revogar tramitações

Lista de tramitações

Tramitação	Status da tramitação	Data de abertura
PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT / GEATUPRE-BT	Aberto	29/11/2021 17:24

Revogar tramitações

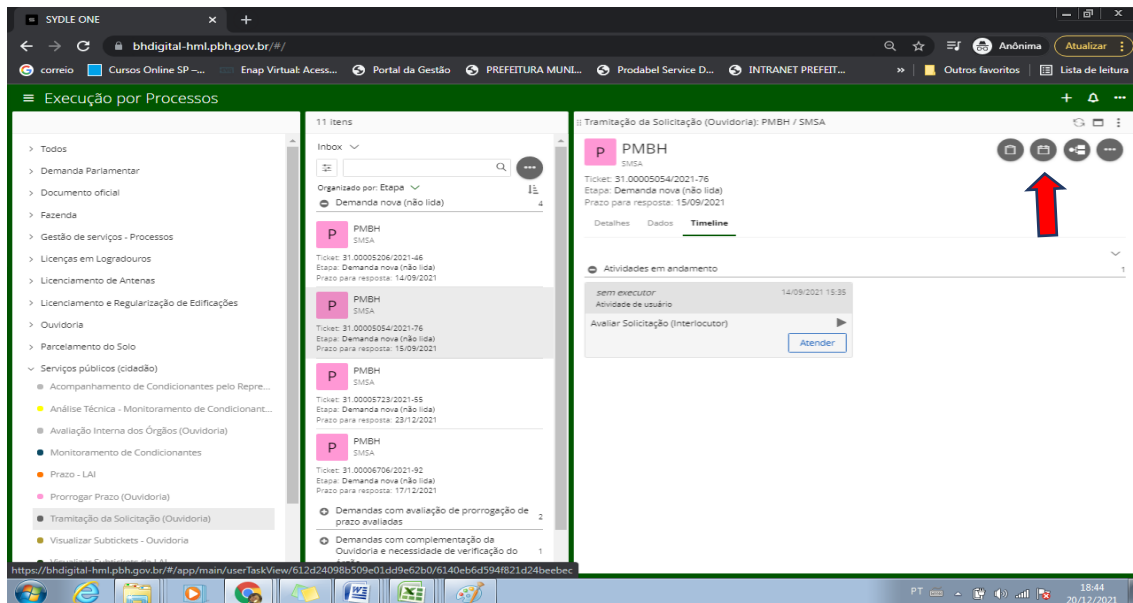
PMBH > SMOBI > BHTRANS > ASGE-BT > CA-BT > DPR-BT > DTP-BT > SUTP-BT > GEATU-BT / GEATUPRE-BT

Comentário da revogação

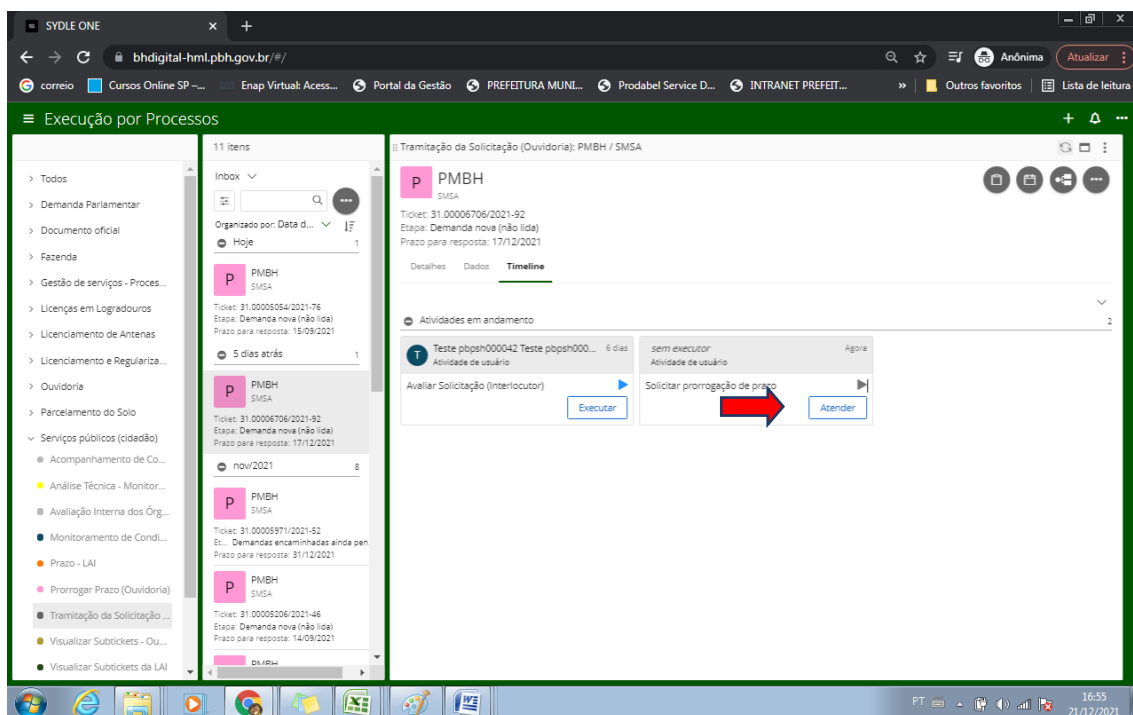
Concluir

Preencher o **COMENTÁRIO DA REVOGAÇÃO** (opcional) e clicar em **CONCLUIR**

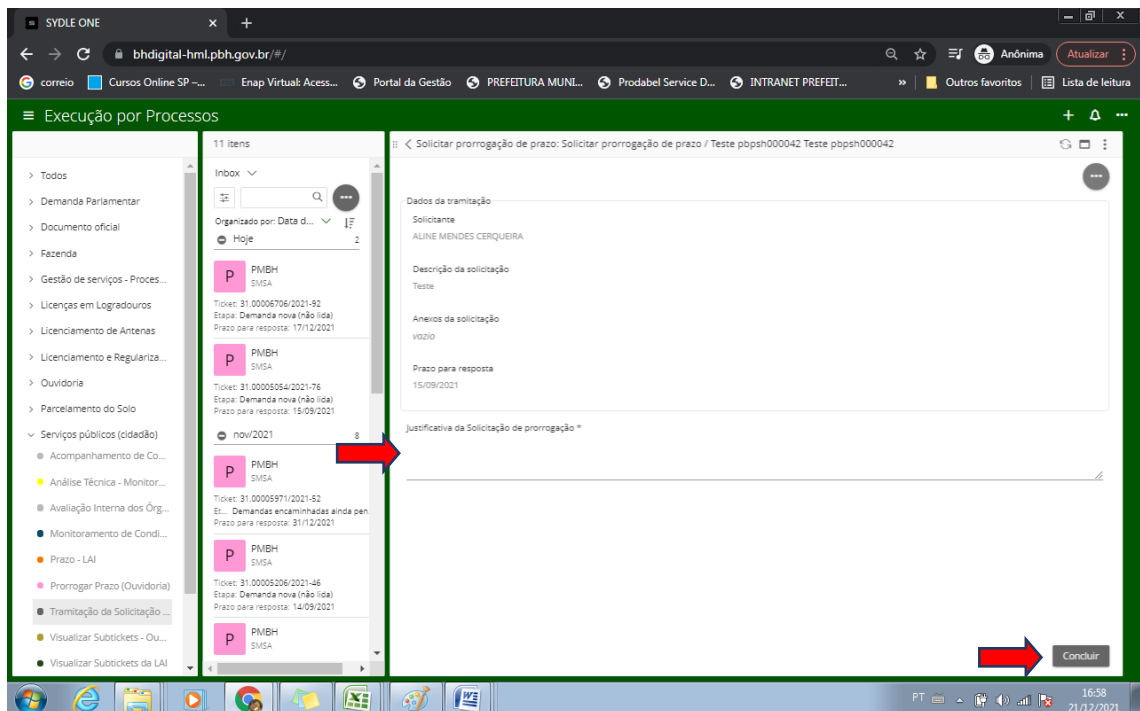
SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO



Clicar no ícone **SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO**



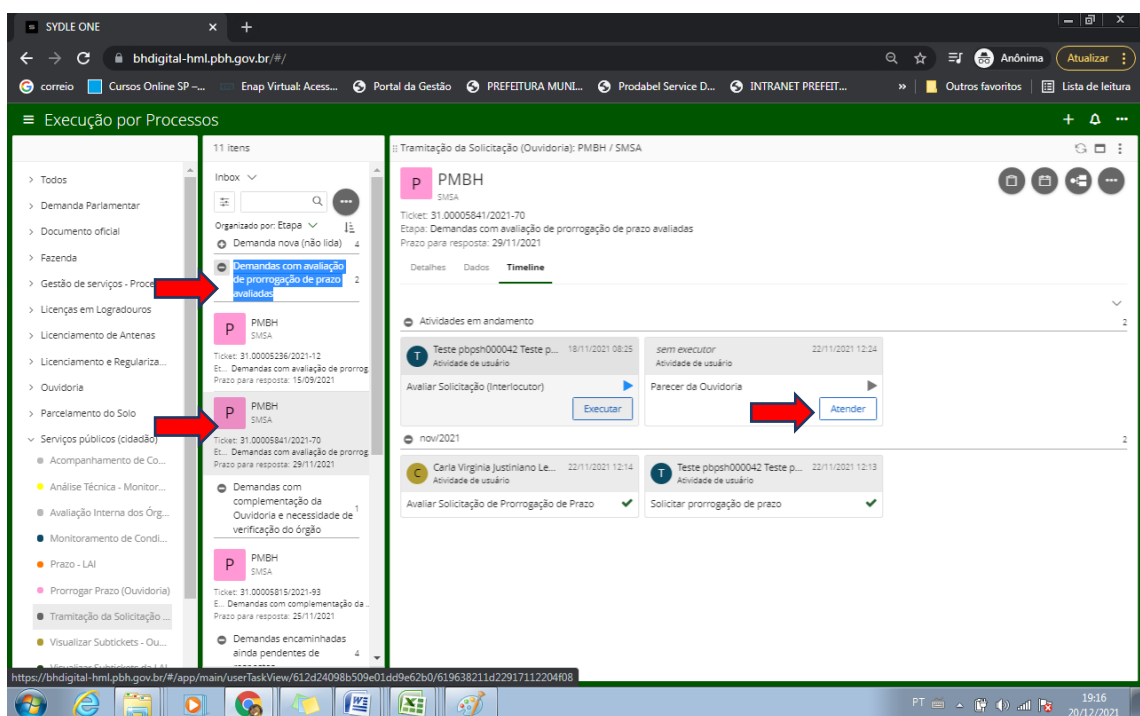
Clicar no **ATENDER** do card **SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO**



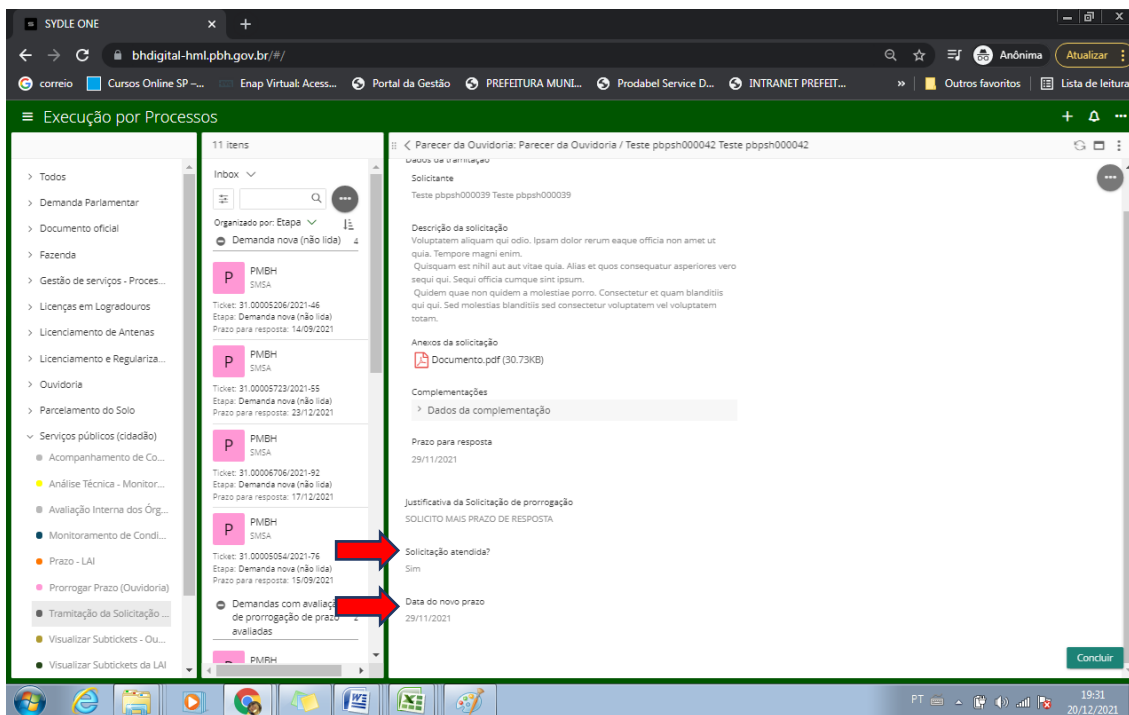
Preencher o campo, **Justificativa da Solicitação de prorrogação**;

Clicar em **CONCLUIR**

DEMANDA COM AVALIAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO AVALIADAS

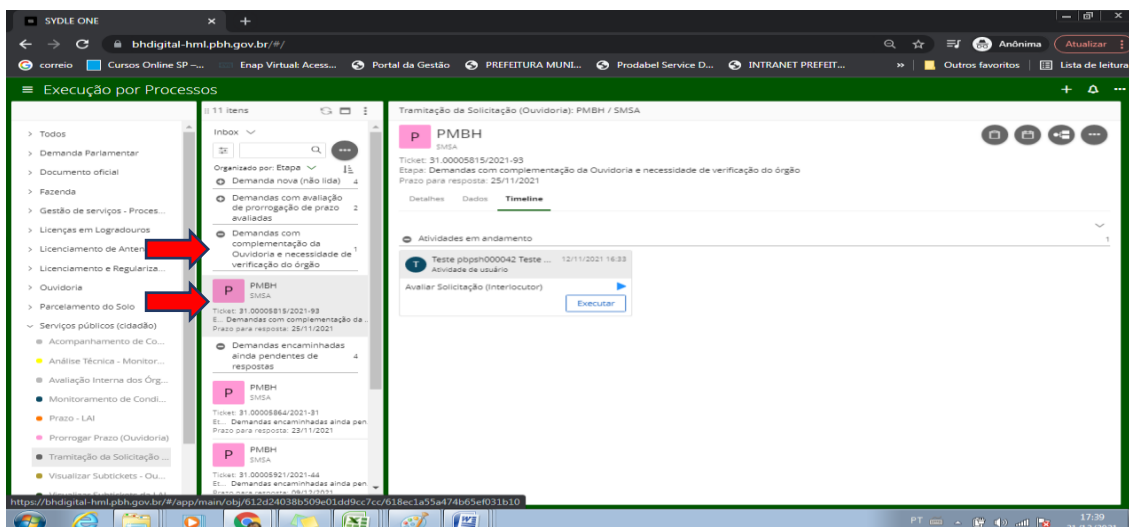


Clique no **Filtro Demandas com avaliação de prorrogação de prazo avaliadas**, as demandas a serem apuradas serão listadas, selecione um dos tickets, logo após clique no card **PARECER DA OUVIDORIA** e vá em **ATENDER**.

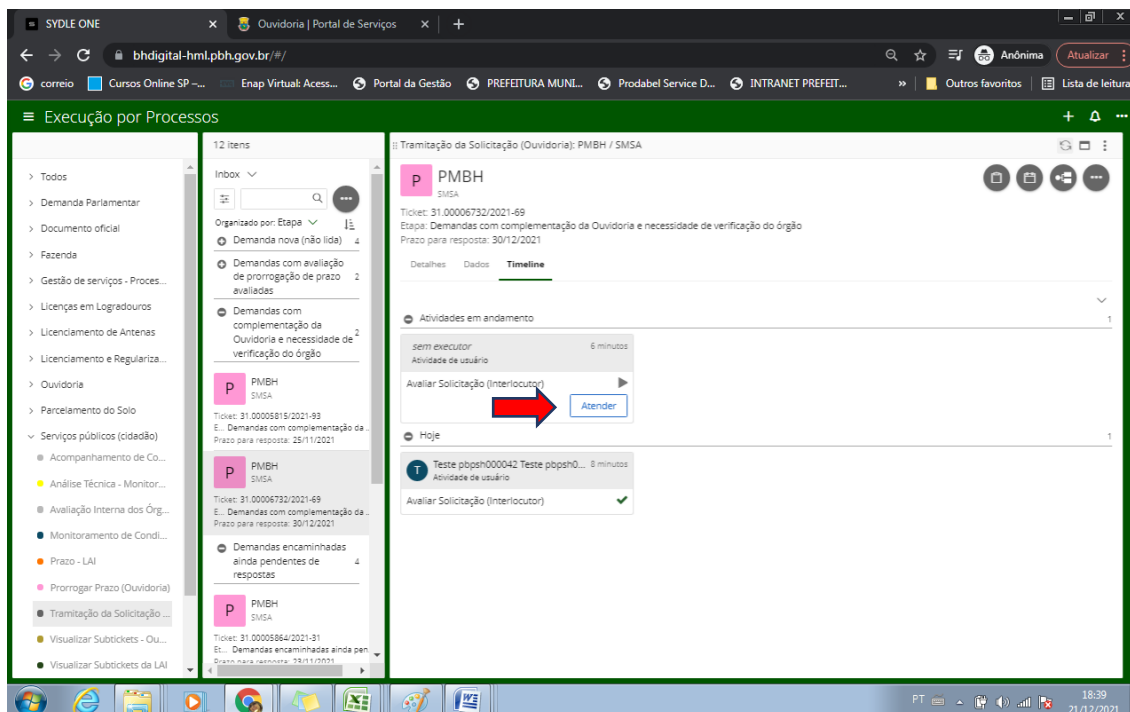


Verifique o retorno da Ouvidoria em **Solicitação atendida?**, Caso seja “sim”, veja a nova data para apuração da demanda em **Data do novo prazo**.

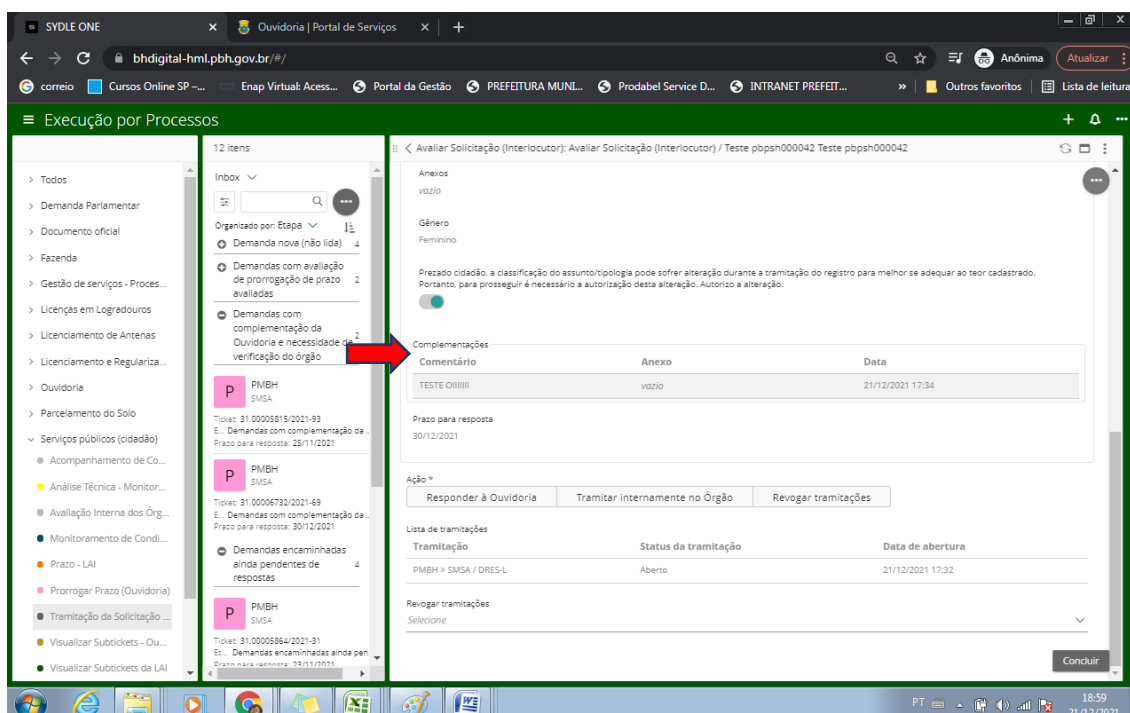
DEMANDAS COM COMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA



Clique no **Filtro Demandas com complementação da Ouvidoria e necessidade de verificação do órgão**, as demandas a serem apuradas serão listadas, selecione um dos tickets, logo após clique no card **PARECER DA OUVIDORIA** e vá em **ATENDER**.



Clique em Executar no card **AValiação Solicitação (INTERLOCUTOR)**



Ver informações no campo **COMPLEMENTAÇÃO**