

# OUVIDORIA CRF-RS



**Queremos saber o que você pensa  
sobre os serviços do Conselho**

Acesse  
[www.participar.com.br/crfrs](http://www.participar.com.br/crfrs)

1

Caso já tenha cadastro,  
preencha seu CPF e senha  
e clique em **Entrar**.

2

Caso não tenha cadastro,  
clique em **Cadastrar**.

# OUVIDORIA CRF-RS



Queremos saber o que você pensa  
sobre os serviços do Conselho



Ouvidoria | e-SIC

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

CPF

Senha

[esqueceu sua senha?](#)

1

Entrar

2

Cadastrar

Registre ou Consulte seu atendimento.  
Sua participação é muito importante.  
[Acesse a Legislação](#)

1

Clicando no ícone de **Informações**,  
você tem acesso a dados e relatórios  
da ouvidoria.

The image displays two overlapping screenshots of the CRF-RS Ouidoria e-SIC website. The background screenshot shows the main login page with the CRF-RS logo, the text 'Ouvidoria | e-SIC', and a login form with fields for 'CPF' and 'Senha'. A red circle with the number '1' highlights the information icon in the top right corner. The foreground screenshot shows a modal window titled 'Informações Gerais' with the following content:

**Informações Gerais**

Gestor: Luzene Ruscher  
(51) 3027-7500  
Segunda a Sexta-feira das 09h às 17h  
R. São Nicolau, 1070 - Santa Maria - 91030-230

Dados Estatísticos dos Protocolos

Selecione o Ano: 2018

**Tipos**

Tipos	Porcentagem
Máximo	45,7%
Ferente	53,3%

**Escalonamento**

Escalonamento	Porcentagem
Medo Completo	20%
Superior Incompleto	
Tuador Completo	

1

Clicando em **Acesse a Legislação**, você tem acesso a um resumo da legislação relacionada a ouvidoria e E-SIC.

**OUVIDORIA CRF-RS**

CRF-RS  
CONSELHO REGIONAL DE FUNÇÃO DO RE

Ouvidoria | e-SIC

Pessoa Física  Pessoa Jurídica

CPF

Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

Registre ou Consulte seu atendimento. Sua participação é muito importante. [Acesse a Legislação](#)

**1**

**Conheça a Legislação**

**Lei nº 12.527/2011**

A Lei de Acesso à Informação regulamentou o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos.

**Principais Aspectos**

Para garantir a efetividade do acesso à informação pública, uma legislação sobre direito à informação deve observar um conjunto de padrões estabelecidos com base nos melhores critérios e práticas internacionais. Dentre esses princípios, destacam-se:

- Os encaminhamentos de qualquer tipo de manifestação devem conter a identificação do requerente. Mas, não deve conter algo que inviabilize a solicitação;
- Requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação (não exigência de motivação);
- Hidõeses de sigilo das informações são limitadas e legalmente estabelecidas;
- Fornecimento gratuito de informação, salvo custo de reprodução;
- Criação de procedimentos para o serviço de informação ao cidadão (SIC), com prazos de resposta de 20 (vinte dias), podendo ser prorrogável uma única vez por mais 30 (trinta) dias, que facilitem o acesso à informação (transparência passiva).

Fonte: Acesso à Informação - Governo Federal

**Lei nº 13.460/2017**

A lei estabeleceu normas básicas para a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. A norma foi sancionada em 25 de junho de 2017.

**Principais Aspectos**

A Lei, redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), prevê também as atribuições e deveres das ouvidorias públicas, como forma de tratamento das demandas encaminhadas pelos usuários (cidadãos). Dentre esses princípios, destacam-se:

- Definiu a ouvidoria como o canal de entrada das manifestações;
- Prazo de até 30 dias (prorrogáveis por igual período) de resposta final às denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios dos cidadãos;
- Os encaminhamentos de qualquer tipo de manifestação devem conter a identificação do requerente. Mas, não deve conter algo que inviabilize a solicitação;
- Regulamentou o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação de

1

Após clicar em **Cadastrar**, preencha todos os campos da tela.\*

2

Clique em **Aceito os termos de privacidade** e clique em **Salvar**.

\*OBS.: Todos os campos são de preenchimento obrigatório de acordo com legislação relacionada.

**OUVIDORIA  
CRF-RS**

Queremos saber o que você pensa sobre os serviços do Conselho

**1** Complete com seus dados

Pessoa Física  Pessoa Jurídica

CPF

Nome Completo

Data de Nascimento

Gênero

Escolaridade

E-mail

Celular

Senha

Confirmar Senha

**2**  Aceito os termos de privacidade

**Voltar** **2** **Salvar**

1

Selecione tipo de manifestação que deseja cadastrar.

**SUGESTÃO:** ideia ou proposta de melhoria dos serviços.

**CRÍTICA:** protesto a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição.

**ELOGIO:** satisfação com o serviço prestado.

**RECLAMAÇÃO:** insatisfação com um serviço específico prestado.

**DENÚNCIA:** ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada pela instituição.

**E-SIC:** solicitação de acesso a dados como documentos, arquivos e estatísticas.

**SOLICITAÇÃO:** pedido de providência relacionado a um serviço prestado.

The screenshot displays the CRFORS website interface for registering a manifestation. At the top, the CRFORS logo is on the left, and the user's name 'Mario Luigi Forelli Pertile' and last access time 'Último acesso: 02/07/2018 09:02' are on the right. A power icon and a notification badge with the number '7' are also present.

The main content area is divided into several sections:

- SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA:** A grid of seven buttons with icons representing different types of manifestations: Sugestão (document icon), Crítica (megaphone icon), Elogio (thumbs up icon), Reclamação (sad face icon), Denúncia (arrow pointing away icon), E-SIC (speech bubble icon), and Solicitação (globe icon).
- ESCOLHA A REGIÃO:** A dropdown menu labeled 'Selecione uma cidade'.
- FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO:** A dropdown menu labeled 'Escolha um assunto', a text input field labeled 'Escreva um comentário', and an 'Anexar arquivos' button with a plus icon.
- QUAL DIRECIONAMENTO?:** A dropdown menu labeled 'Direcionamento'.
- FORMA DE RESPOSTA?:** A row of four buttons: Telefone (phone icon), E-mail (envelope icon), Carta (envelope icon), and Pessoalmente (person icon).

A green 'Enviar' button is located at the bottom right of the form area. A red circle with the number '1' is overlaid on the 'SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA' section, indicating the first step in the process.



- 1 Selecione o **direcionamento**.
- 2 Selecione a **forma de resposta**.
- 3 Selecione sua **cidade**.
- 4 Selecione o **assunto** a que se refere sua manifestação.
- 5 Descreva sua **manifestação**.
- 6 Você pode **anexar** arquivo (apenas um, em qualquer formato).
- 7 Você pode escolher a opção **Manter em sigilo**.
- 8 Clicar em **Enviar**.

The screenshot displays the CRFORS website interface for submitting a manifestation. The page is titled "SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA" and "ESCOLHA A REGIÃO". It features several sections for user input:

- SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA:** A grid of buttons for "Sugestão", "Crítica", "Elogio", "Reclamação", "Denúncia", "E-SIC", and "Solicitação".
- QUAL DIRECIONAMENTO?:** A dropdown menu labeled "Direcionamento" with a red circle '1' next to it.
- FORMA DE RESPOSTA?:** A row of buttons for "Telefone", "E-mail", "Carta", and "Pessoalmente" with a red circle '2' next to it.
- ESCOLHA A REGIÃO:** A dropdown menu labeled "Selecione uma cidade" with a red circle '3' next to it.
- FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO:** A section with a dropdown menu "Escolha um assunto" (red circle '4'), a text area "Escreva um comentário" (red circle '5'), and an "Anexar arquivos" button (red circle '6').
- Manter em sigilo:** A checkbox labeled "Manter em sigilo" with a red circle '7' next to it.
- Enviar:** A green button labeled "Enviar" with a red circle '8' next to it.

The top of the page shows the CRFORS logo, the user's name "Mario Luigi Forelli Pertile", the last access date "Último acesso: 02/07/2018 09:02", and a notification icon with a red circle '7'.

1

Clicando na **seta** sob seu nome você pode **cadastrar** nova ouvidoria, **visualizar** histórico de suas manifestações e **alterar** dados do seu perfil.

2

Clicando no sino, você visualiza novas notificações.





1

Em **histórico de protocolos**, você visualiza todas suas manifestações e a situação de cada uma delas.

2

Para mais detalhes, clicar em **Ver**.

The image displays two screenshots of the CRFORS system interface. The top screenshot shows the user menu with 'Histórico de Protocolos' highlighted. The bottom screenshot shows the 'LISTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES' page with a table of manifest entries and a 'Ver' button highlighted.

**SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA**

- Sugestão
- Critica
- Elogio
- Reclamação

**FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO**

Escolha um assunto

**LISTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES**

Filtro

- Todos
- Pendente
- Promogada
- Atrasada
- Respondida
- Concluída
- Indeferida

ID	Título	Status	Ações
CRFRS1689209024.CRF - RS	Anuidade e Custos de Serviço Criado em 02/07/2018 às 09:02	Concluída	Ver
CRFRS1689216465.CRF - RS	Acesso restrito e site Criado em 01/07/2018 às 16:46	Concluída	Ver
CRFRS1689216432.CRF - RS	Afastamento Criado em 01/07/2018 às 16:43	Concluída	Ver

Total 3

Voltar

1

Após clicar em **Ver**, você pode visualizar a resposta que foi dada a sua manifestação.

2

No ícone da impressora, você pode imprimir o protocolo de sua ouvidoria.

3

Caso considere que sua manifestação possui alguma pendência após sua conclusão, crie uma **nova manifestação**.

The screenshot displays a web interface for a manifestação. At the top, the title is "Sua Manifestação - Anuidade e Custos de Serviço - CRFRS16892090248". Below the title is a table with the following columns: Instituição, Tipo, Direcionamento, Resposta, Data, Prazo, Situação, and an action icon. The table contains one row with the following data: Instituição: CRF - RS, Tipo: Crítica, Direcionamento: Assessoria Jurídica, Resposta: E-mail, Data: 02/07/2018, Prazo: 01/08/2018, Situação: Concluída. Below the table, there is a section labeled "Conteúdo:" with the text "teste cidadão para ética". Below this, there is a history of actions, each with a speech bubble icon and a date: "CRF - RS 02/07/2018 - (9 dias) teste resposta ao cidadão", "CRF - RS 02/07/2018 - (9 dias) Mudou o status da manifestação para -> Concluída", and "CRF - RS 02/07/2018 - (9 dias) Mudou a manifestação de direcionamento: Ética -> Assessoria Jurídica". At the bottom, there is a yellow box with the text "3 Manifestação Concluída. Caso considere que esta manifestação possui alguma pendência, crie um nova manifestação.".

Instituição	Tipo	Direcionamento	Resposta	Data	Prazo	Situação	
CRF - RS	Crítica	Assessoria Jurídica	E-mail	02/07/2018	01/08/2018	Concluída	

Conteúdo:

teste cidadão para ética

1 CRF - RS  
02/07/2018 - (9 dias)  
teste resposta ao cidadão

CRF - RS  
02/07/2018 - (9 dias)  
Mudou o status da manifestação para -> Concluída

CRF - RS  
02/07/2018 - (9 dias)  
Mudou a manifestação de direcionamento: Ética -> Assessoria Jurídica

3 **Manifestação Concluída.**  
Caso considere que esta manifestação possui alguma pendência, crie um nova manifestação.

Quando **finalizar** o cadastro de sua ouvidoria, você receberá um **SMS** e um **e-mail** com informações sobre seu protocolo.

Você também receberá e-mail com informações sobre **movimentações do seu protocolo**, caso haja.

Quando seu protocolo for **concluído**, você receberá um **e-mail com link** para acesso a resposta e link para uma pesquisa de satisfação.



1

Em **Alterar Perfil**, você pode complementar seus dados e trocar sua senha.

CRFORS

Mario Luigi Forelli Pertile, Último acesso: 02/07/2018 09:02

SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA

1

Selecione uma opção

- Nova
- Histórico de Protocolos
- Alterar Perfil**
- Sair

CRFORS

Mario Luigi Forelli Pertile, Último acesso: 02/07/2018 09:02

COMPLETE COM SEUS DADOS

Mario Luigi Forelli Pertile	Estado Civil
luzane@gmail.com	Superior Completo
(51) 96181-3833	Endereço Completo
Telefone: DDD+Telefone	Bairro
004.920.140-94	Cidade
17/11/1983	Estado
Masculino	Ex: CEP: 111222-333

Voltar Atualizar

GOSTARIA DE TROCAR SUA SENHA?

Nova Senha

Confirme sua nova senha