



**MANUAL**

**PAINEL DA  
OUVIDORIA**



**Ministério da Economia**  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F  
CEP: 70.059-900 Brasília-DF

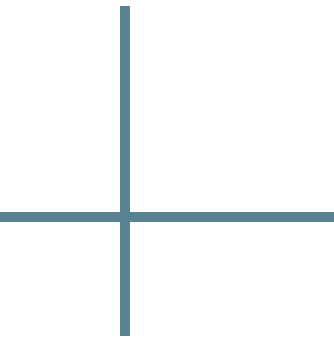
**Paulo Roberto Nunes Guedes**  
Ministro da Economia

**Marcelo Pacheco dos Guarany's**  
Secretário-Executivo

**Carlos Augusto Moreira Araújo**  
Ouvidor-Geral

**Luciana Silva Alves**  
Coordenadora-Geral

**Heliton José Ribeiro**  
Chefe de Divisão de Ouvidoria



Diagramação: Ouvidoria do Ministério da Economia  
Edição Julho/2022

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>OUIDORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>PAINEL GERENCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>PRIMEIRO ACESSO.....</b>	<b>7</b>
<b>CADASTRADAS, EM TRATAMENTO E CONCLUÍDAS.....</b>	<b>8</b>
<b>CARTÕES INFORMATIVOS.....</b>	<b>9</b>
<b>FILTROS: PERÍODO ÓRGÃO E UNIDADE.....</b>	<b>11</b>
<b>MANIFESTAÇÕES POR TIPO.....</b>	<b>13</b>
<b>MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA.....</b>	<b>14</b>
<b>MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS POR UF.....</b>	<b>16</b>
<b>MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO.....</b>	<b>17</b>
<b>MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO (INATIVO).....</b>	<b>18</b>
<b>MANIFESTAÇÕES POR ANO/MÊS.....</b>	<b>19</b>
Histórico anual.....	19
Histórico mensal.....	20
Histórico semestral.....	21
<b>SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO.....</b>	<b>22</b>
<b>OUTRAS FUNCIONALIDADES.....</b>	<b>23</b>

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Economia utiliza dados, desde 2019, em um painel gerencial capaz de integrar informações sobre as manifestações que foram recepcionadas e tratadas no âmbito deste Ministério.

Os dados apresentados no painel são extraídos do Sistema de Ouvidoria - SisOuvidor de forma automática, o que viabiliza uma análise melhor de uma grande quantidade de informações, permitindo que se chegue ao resultado esperado com maior facilidade.

Informações importantes podem ser facilmente visualizadas, permitindo uma análise de forma fácil e interativa. Essa disponibilidade aumenta a visibilidade e transparência do trabalho executado pela auditoria. A Ouvidoria identifica as maiores demandas da sociedade e auxilia o Ministério com informações tempestivas e corretas.

# OUVIDORIA

Unidade integrante da estrutura administrativa da Secretaria-Executiva (SE) do Ministério, a Ouvidoria exerce, dentre outras, atribuições inerentes à mediação de conflitos entre cidadão comum e órgãos do Ministério da Economia. Dedica-se, também, à promoção da participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos e à articulação de ações para transparência e conformidade às leis e demais normas vigentes (accountability).

Exerce, ainda, função de instância de integridade, envolvendo-se diretamente no Programa de Integridade do Ministério da Economia (Prevenir) e é responsável pela gestão do Conselho de Usuário, previsto na Lei nº 13.460, de 2017, que se dedica a avaliar serviços públicos e propor melhorias. Além de tudo isso, presta apoio a ações para elaboração e monitoramento do Plano de Dados Abertos do Ministério da Economia.

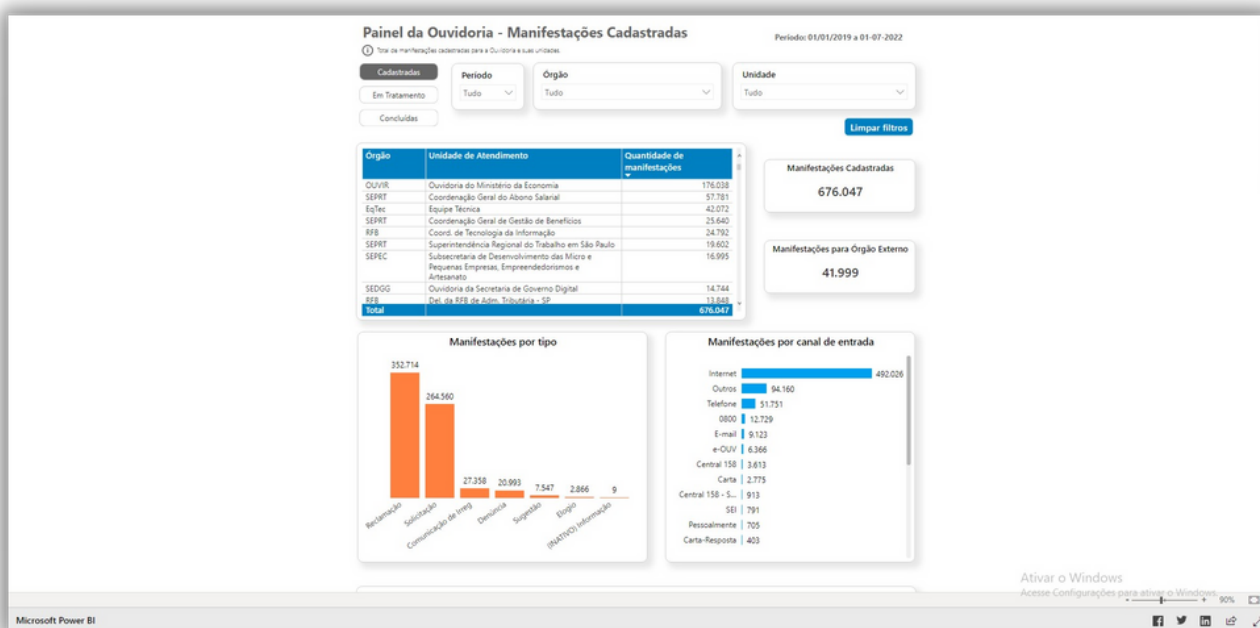
A Ouvidoria também atende ao público interno.

# PAINEL GERENCIAL

O painel gerencial (dashboard) é uma ferramenta visual que apresenta, de maneira centralizada, um conjunto de informações, podendo sua visualização ser de forma geral ou por categorias.

Os dados agrupados são alimentados através de tabelas dinâmicas que tornam possível a visualização das informações mais relevantes sobre as manifestações cadastradas, em tratamento ou concluídas, desde a data de cadastro até a sua conclusão, em uma única tela e de forma clara e objetiva.

Em 2022, o Núcleo de Tecnologia da Informação (TI), junto à Ouvidoria do Ministério da Economia, desenvolveu o novo Painel da Ouvidoria, criando um layout moderno e com mais acessibilidade aos dados.



# PRIMEIRO ACESSO

Para acessar o Painel da Ouvidoria do Ministério da Economia não é preciso cadastro e, além disso, o Painel está disponível em todos os navegadores através do seguinte link: <https://bit.ly/3yw151K>

# CADASTRADAS, EM TRATAMENTO E CONCLUÍDAS

Com o objetivo de facilitar o acompanhamento das manifestações de Ouvidoria, as abas "Cadastradas", "Em Tratamento" ou "Concluídas" apresentam os seguintes campos:

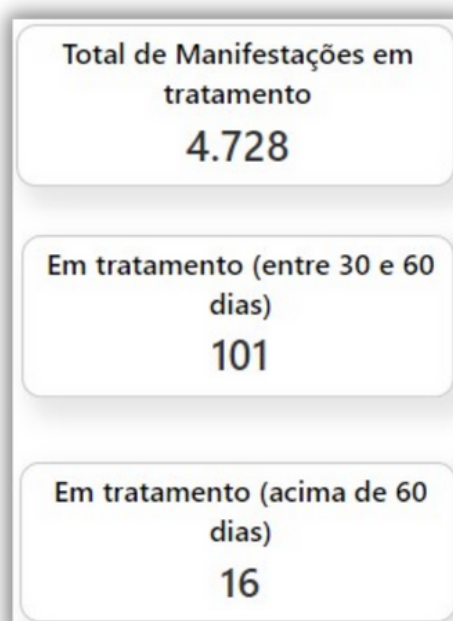
- Período;
- Órgão;
- Unidade;
- Manifestações Cadastradas;
- Manifestações para Órgão Externo;
- Manifestações por tipo;
- Manifestações em tratamento por situação de atendimento;
- Manifestações por canal de entrada;
- Manifestações por situação;
- Manifestações cadastradas por UF;
- Manifestações por assunto;
- Manifestações por ano/mês.

**Nota:** utilize a barra de rolagem ao lado direito da tela para visualizá-los após selecionar a aba desejada.



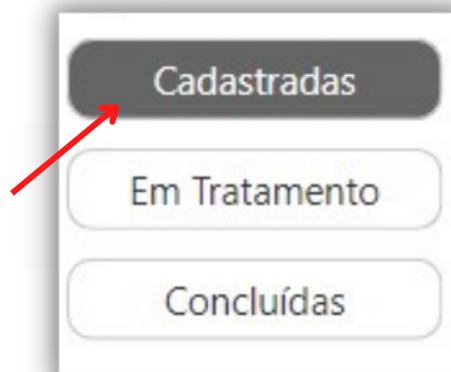
# CARTÕES INFORMATIVOS

Os Cartões Informativos trazem informações numéricas sobre as demandas recepcionadas pela Ouvidoria do Ministério da Economia, onde é possível visualizar de forma geral o quantitativo de manifestações. São eles:



Através destes campos é possível filtrar os dados de forma rápida e fácil e também visualizá-los de forma detalhada, uma vez que utilizamos uma base de dados com grande número de informações repetidas.

1. Para obter uma visão geral, clique em "Cadastradas", "Em Tratamento" ou "Concluídas", opções disponíveis no menu superior do painel.



# FILTROS: PERÍODO, ÓRGÃO E UNIDADE

Exibe o período de quando a manifestação foi cadastrada e o órgão ou a área responsável pelo atendimento da demanda.

## 1. Como filtrar o Período, Órgão e Unidade

É possível realizar o filtro por ano/mês, por órgão ou por unidade responsável. Para filtrar, siga os seguintes passos:

1. Clique na seta ao lado direito;
2. Se optar por uma visualização anual, basta selecionar o ano desejado;
3. Para uma visualização mensal, clique na seta ao lado esquerdo e selecione o mês desejado.

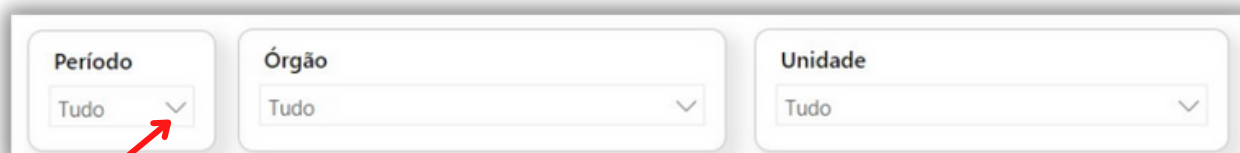


Imagem de uma interface de usuário com três campos de filtro: "Período", "Órgão" e "Unidade". Cada campo contém o texto "Tudo" e uma seta para baixo. Uma seta vermelha aponta para a seta de seleção no campo "Período".

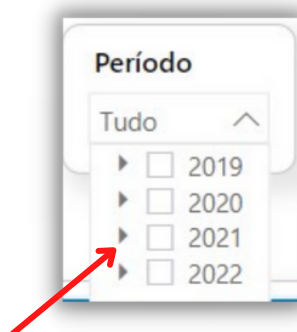


Imagem de um menu de seleção de ano. O menu é intitulado "Período" e mostra a opção "Tudo" selecionada. Abaixo, há uma lista de anos: 2019, 2020, 2021 e 2022, cada um com uma caixa de seleção vazia e uma seta para a direita. Uma seta vermelha aponta para a caixa de seleção do ano 2021.

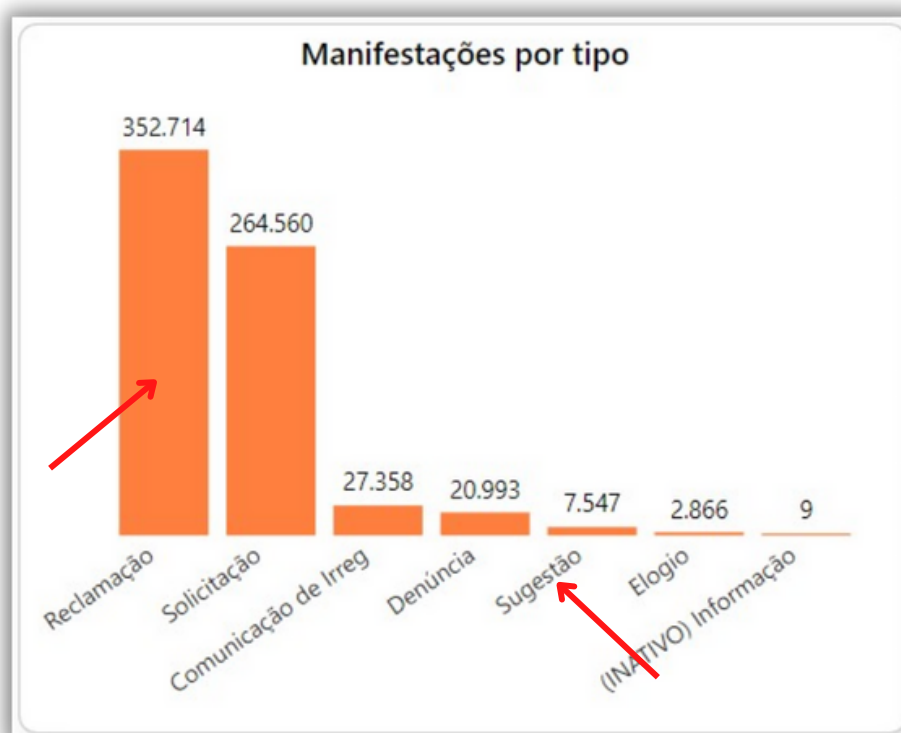
1. Também é possível visualizar a quantidade de manifestações utilizando planilha de dados. Para isso, basta clicar em cima do Órgão, Unidade de Atendimento ou Quantidade de Manifestações, conforme imagem abaixo.

Órgão	Unidade de Atendimento	Quantidade de manifestações
OUVIR	Ouvidoria do Ministério da Economia	176.038
SEPRT	Coordenação Geral do Abono Salarial	57.781
EqTec	Equipe Técnica	42.072
SEPRT	Coordenação Geral de Gestão de Benefícios	25.640
RFB	Coord. de Tecnologia da Informação	24.792
SEPRT	Superintendência Regional do Trabalho em São Paulo	19.602
SEPEC	Subsecretaria de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas, Empreendedorismos e Artesanato	16.995
SEDGG	Ouvidoria da Secretaria de Governo Digital	14.744
RFB	Del. da RFB de Adm. Tributária - SP	13.848
<b>Total</b>		<b>676.047</b>

# MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Ouvidoria acolhe sete espécies de manifestações: reclamação, solicitação, comunicação de irregularidade, denúncia, sugestão, elogio e informação (este último encontra-se inativo), que fazem referência ao motivo que levou o cidadão a cadastrar uma manifestação.

1. Está disponível a visualização da quantidade de manifestações por tipo, através do gráfico de barras. Para isso, basta clicar em cima da opção desejada, conforme imagem abaixo.



# MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

O acesso do público à Ouvidoria pode ser realizado por meio de diversos canais de atendimento.

1. Para aplicar o filtro a partir dos canais, basta clicar no canal desejado.



# MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO

O Painel disponibiliza a opção de visualizar a situação em que a manifestação se encontra. Para filtrar, siga os seguintes passos:

1. Está disponível a visualização da quantidade de manifestações por situação, através do gráfico de barras. Para isso, basta clicar em cima da opção desejada, conforme imagem abaixo.



# MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS POR UF

Através do mapa é possível visualizar a quantidade de manifestações cadastradas por estado e seu percentual referente ao total, assim o total de manifestações não relacionadas é visível no campo inferior esquerdo do mapa.

1. Para aplicar o filtro a partir dos temas, basta clicar na região desejada, conforme mapa abaixo.





# MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Refere-se ao assunto de que se trata a manifestação. É possível notar que, após algumas mudanças, alguns assuntos encontram-se inativos.

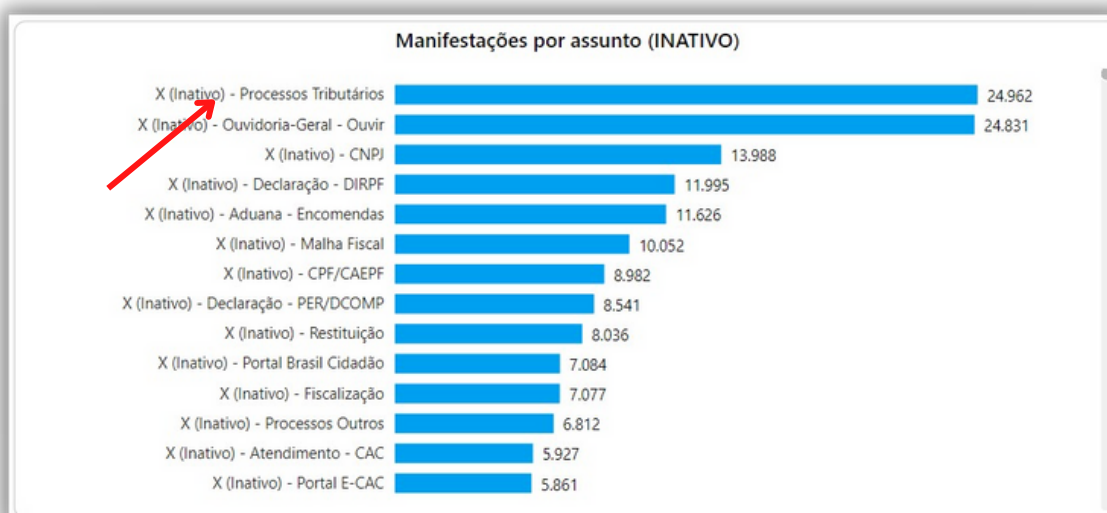
1. Para aplicar o filtro, basta clicar no assunto desejado utilizando o gráfico de barras.



# MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO (INATIVO)

Refere-se ao assunto de que se trata a manifestação, no entanto, esse campo foi utilizado apenas até o final de 2021, em razão de reformulação realizada pela Ouvidoria do ME.

1. Para aplicar o filtro, basta clicar no assunto desejado utilizando o gráfico de barras.

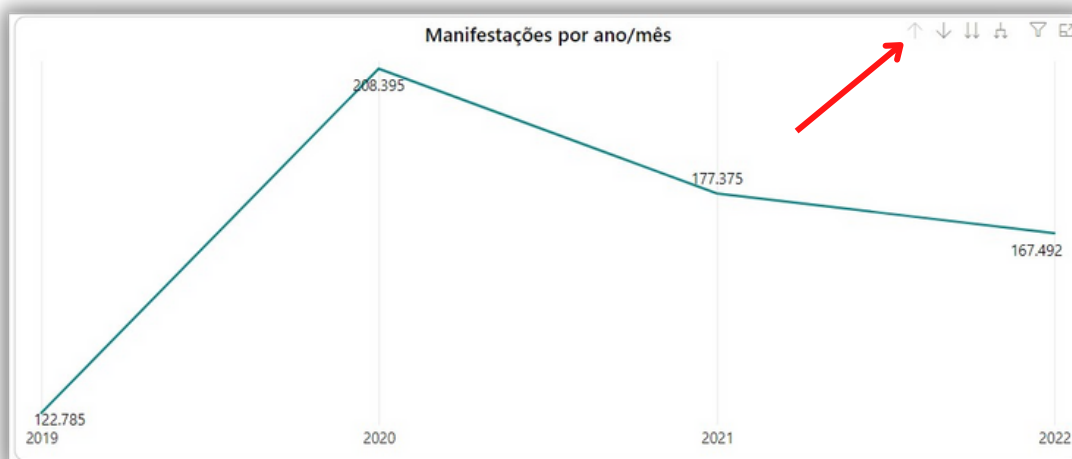


# MANIFESTAÇÕES POR ANO/MÊS

O Painel permite visualizar informações gerais ou detalhadas dos dados em uma hierarquia dimensional pré-definida (Ano - Mês), onde é possível acompanhar o fluxo de manifestações ao longo do tempo.

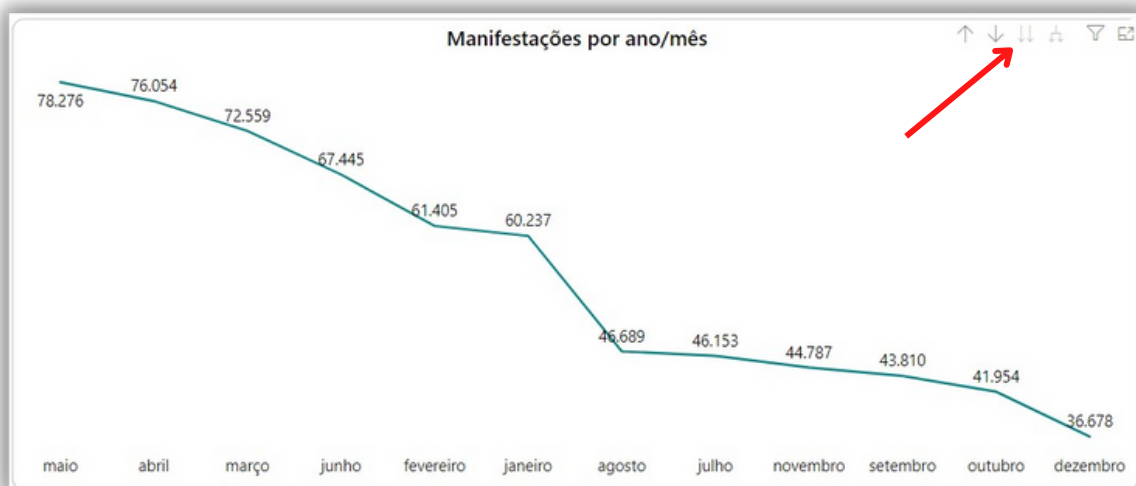
## 1. Histórico anual

1. Para visualizar o fluxo anual de forma detalhada, clique na seta para cima no canto superior do gráfico;
2. Arraste o cursor do mouse até a linha sobre o ano escolhido.



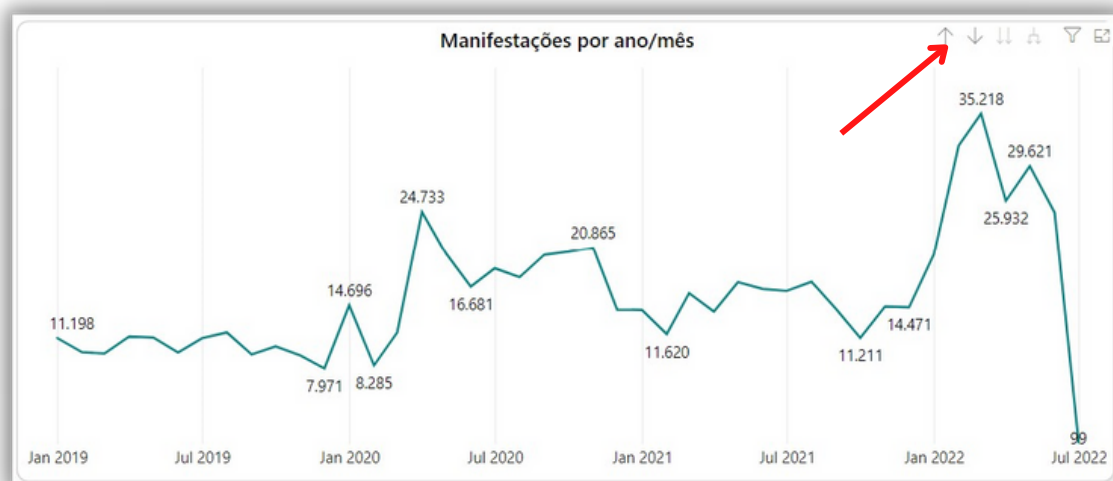
# 1. Histórico mensal

1. Para uma visualização mensal, clique nas duas setas para baixo no canto superior do gráfico;
2. Arraste e pare o cursor do mouse no ponto escolhido;
3. Clique sobre a linha do gráfico no mês desejado e o filtro será aplicado.



# 1. Histórico semestral

1. Para uma visualização semestral, clique na seta para cima no canto superior do gráfico;
2. Clique nas duas setas para baixo;
3. Arraste e pare o cursor do mouse no ponto escolhido;
4. Clique sobre a linha do gráfico no mês desejado e o filtro será aplicado.



# SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO

Indica se a manifestação foi respondida no prazo, em atraso ou se foi prorrogada.

1. Selecione a aba "Em Tratamento";
2. Para aplicar o filtro, clique no marcador desejado no canto superior esquerdo ou em cima da cor correspondente à situação no gráfico de pizza.



# OUTRAS FUNCIONALIDADES

O Painel da Ouvidoria do Ministério da Economia conta ainda com algumas funcionalidades extras. São elas:

## Limpar filtros

Após aplicar os filtros desejados, basta clicar no ícone de "Limpar Filtros" no canto superior esquerdo do Painel que todos os filtros serão eliminados.



O Modo de Foco está disponível no canto superior direito dos gráficos do Painel e permite uma visualização ampla e individual de cada gráfico.



Nos filtros por Período, Órgão e Unidade, é possível desfazê-los de forma individual clicando no ícone da borracha.



Voltar ao relatório

Após a aplicação do Modo de Foco, é possível voltar para a página inicial do Painel clicando em "Voltar ao relatório" no canto superior esquerdo da página.

## Manual Painel

O painel disponibiliza, ainda, um botão de acesso a este manual, bem como ao infográfico da Ouvidoria do Ministério da Economia.



(Painel Ouvidoria - ME)



(Infográfico Ouvidoria - ME)

**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**  
**OUVIDORIA**

Para conhecer a Carta de Serviços do Ministério da Economia  
acesse: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-economia>



**falabr.cgu.gov.br**