

Sistema de Ouvidorias
do Poder Executivo
Federal
(e-Ouv)

Guia Prático de
Tratamento de Manifestações

Dezembro, 2015

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
1. TIPOS DE USUÁRIO POR PERFIL	4
2. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	4
2.1 VISÃO GERAL DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES	6
2.2 GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA	7
2.3 TIPOS DE RESPOSTA E PRORROGAÇÃO DE PRAZO	10
2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	13
2.5 RECLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA	15
2.6 MANIFESTAÇÕES COM PEDIDO DE ACESSO RESTRITO	16
2.7 TRATAMENTO DE DENÚNCIA ANÔNIMA	16
2.8 DENÚNCIA ENVOLVENDO DAS-4	17
2.9 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR OUTROS MEIOS	17
3. BOAS PRÁTICAS	19
3.1 REGISTRO DO ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA INTERNA	19
3.2 PESQUISA DO NOME DO MANIFESTANTE	20
3.3 REABRIR MANIFESTAÇÕES	20
3.4 DENÚNCIA X SOLICITAÇÃO	21
3.5 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS	21
3.6 ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO	22
4. GLOSSÁRIO	22

APRESENTAÇÃO

Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) é utilizado por diversos órgãos para recebimento e tratamento de manifestações.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), por meio da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV) administra as adesões ao sistema, assim como auxilia as ouvidorias na sua utilização, em conformidade com as diretrizes da Instrução Normativa OGU 01/2014. Neste contexto, para orientar as ouvidorias no desempenho de suas atividades, a OGU desenvolve materiais de apoio.

Os manuais de uso, que apresentam as funcionalidades do sistema para servidores e cidadãos, já estão disponíveis na *web*, assim como uma lista de respostas às perguntas mais frequentes. Também existe o “Manual da IN 01/2014”, que explica as novidades e diretrizes do normativo.

Este Guia traz detalhes e exemplos relacionados ao tratamento de manifestações, a partir de situações vividas pelas ouvidorias que utilizam o e-Ouv. Foi elaborado com base nas dúvidas apresentadas pelas ouvidorias em reuniões, contatos por e-mail e telefone; e acompanhamento dos painéis gerenciais de manifestações registradas no sistema.

Boa leitura!

Ouvidoria-Geral da União

1. TIPOS DE USUÁRIO POR PERFIL

Existem setes tipos de usuário no e-Ouv. A seguir, o detalhamento de cada perfil:

Perfil	Descrição
Cidadão	Pessoa física que busca atendimento. O perfil também se aplica a pessoas jurídicas.
Servidor Ouvidoria	Usuário do órgão que aderiu ao e-Ouv e analisa manifestações
Cadastrador de manifestações	Usuário que apenas registra manifestações
Administrador Local	Ponto focal na ouvidoria, habilitado para cadastrar outros servidores como usuário do sistema
Gestor	Perfil restrito à OGU, com acesso à visão geral do sistema
<i>Webservice/Webservice</i> autenticação	Perfis para carregamento automático de manifestações entre sistemas

2. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

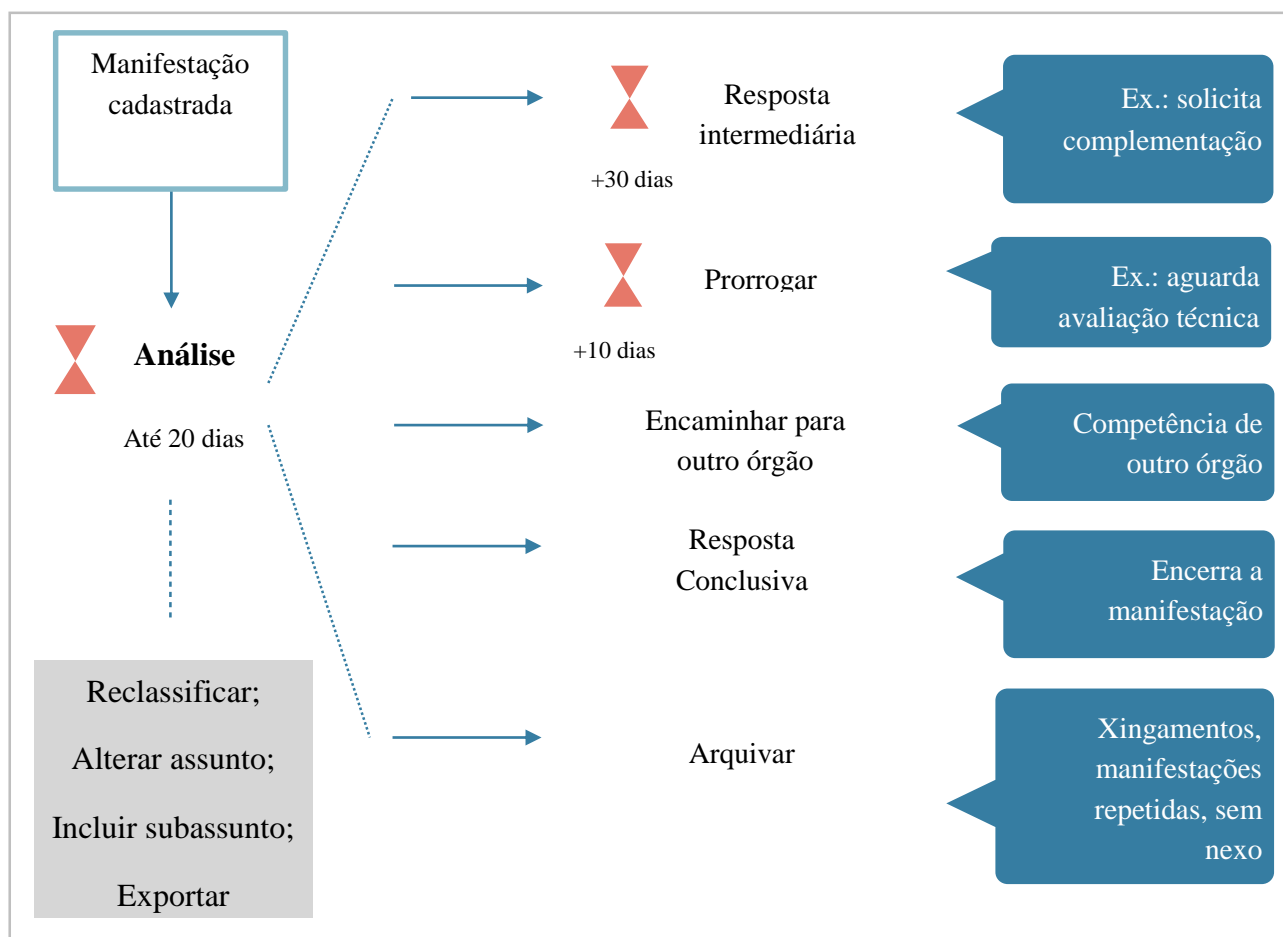
Todas as manifestações que chegam à ouvidoria por meio do e-Ouv precisam ser tratadas e concluídas. Para o usuário com perfil de servidor de ouvidoria, existem duas opções básicas para iniciar o tratamento de uma manifestação: *Detalhar* ou *Analisar*. A função *Detalhar* é útil quando se deseja apenas ler o conteúdo da manifestação, ou exportar, gerando um arquivo. Neste atalho também se localiza a opção *Reabrir* as manifestações já encerradas. Esta função pode ser utilizada, por exemplo, quando surgirem fatos novos que requeiram uma nova análise da manifestação e, conseqüentemente, nova resposta ao cidadão. Também é possível alterar o assunto e/ou incluir um subassunto, além de incluir uma observação.

A partir da função *Analisar*, é possível responder, encaminhar, arquivar, prorrogar, reclassificar, alterar o assunto, incluir o subassunto, e ainda salvar uma resposta sem publicar.

O quadro abaixo resume essas ações, que serão detalhadas ao longo do Guia.

Quadro 2 - Funcionalidades de tratamento	
Detalhar	Analisar
Apenas ler o conteúdo	Alterar assunto ou incluir subassunto
Exportar para imprimir	Reclassificar: alterar tipo de manifestação
Exportar para encaminhar por e-mail	Encaminhar para outra ouvidoria
Reabrir manifestação encerrada	Prorrogar o prazo inicial
Alterar assunto ou incluir subassunto	Publicar resposta para o cidadão
Preencher ou alterar observações	Arquivar sem responder
	Salvar sem publicar

2.1 VISÃO GERAL DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES



Contato com áreas internas: Se a ouvidoria não possui um sistema interno de tramitação de manifestações ou documentos, pode exportar a manifestação e encaminhar por e-mail, ou impressa. Veja detalhes sobre a funcionalidade *Exportar* na página 15. Se a ouvidoria possui um sistema e deseja integrar com o e-Ouv, deve entrar em contato com a OGU, por meio do endereço cgouv@cgu.gov.br

2.2 GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA

Antes de começar a análise, é importante conhecer as situações (*status*) que uma manifestação pode ter no sistema e aprender a manusear a lista de manifestações, que contém detalhes que podem ajudar a organizar o trabalho.

Quadro 3 - Tipos de situação

Tipos de situação	Definição
Cadastrada	Situação inicial da manifestação, após o registro pelo cidadão
Prorrogada	Manifestação sem resposta conclusiva, prorrogada até o 20º dia do prazo por mais 10 dias
Resposta intermediária	Manifestação com resposta intermediária enviada, aguardando resposta conclusiva
Complementada	Manifestação com informações adicionais incluídas pelo cidadão, após uma resposta intermediária
Encaminhada por outra ouvidoria	Manifestação encaminhada de um órgão para outro que utiliza o e-Ouv
Encaminhada para ouvidoria externa - encerrada	Manifestação encaminhada para órgão que não aderiu ao e-Ouv
Arquivada	Manifestação encerrada, sem resposta ao cidadão
Encerrada	Manifestação finalizada no sistema, com resposta conclusiva encaminhada ao cidadão

A lista de manifestações é acessada por meio da funcionalidade *Tratar Manifestações* e pode ser apresentada de acordo com a preferência do usuário. Por exemplo, pode ser exibida por ordem de vencimento de prazo. A Figura 1 mostra as manifestações sem nenhum critério de exibição.

Ações	Número	Assunto	Órgão	Tipo	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação	Responsável
Detalhar Analisar	00190000151201562		CGU - Controladoria-Geral da União	Reclamação	04/09/2015	12/10/2015	Resposta Intermediária	Alexandre Cezar Pratti
Detalhar Analisar	00190000140201582		CGU - Controladoria-Geral da União	Denúncia	16/07/2015	05/10/2015	Resposta Intermediária	Alexandre Cezar Pratti
Detalhar Analisar	00190000148201549		CGU - Controladoria-Geral da União	Denúncia	03/09/2015	05/10/2015	Resposta Intermediária	Alexandre Cezar Pratti

Figura 1 - Lista de manifestações

Após um clique em *Prazo de Resposta*, a mesma lista é rerepresentada, conforme a Figura 2.

Note que as primeiras posições foram ocupadas por manifestações mais antigas:

Figura 2 - Manifestações por vencimento de prazo

Ações	Número	Assunto	Órgão	Tipo	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação	Responsável
Detalhar Analisar	00190000003201467	ADMINISTRAÇÃO	CGU - Controladoria-Geral da União	Sugestão	07/11/2014	27/11/2014	Resposta Intermediária	
Detalhar	00190000004201410	Auditoria	CGU - Controladoria-Geral da União	Denúncia	07/11/2014	27/11/2014	Arquivada	
Detalhar Analisar	00190000005201456	Auditoria	CGU - Controladoria-Geral da União	Denúncia	07/11/2014	27/11/2014	Cadastrada	

Sempre que um servidor clica em *Analisar*, o nome dele aparece como responsável pela manifestação. Se desejar visualizar somente as manifestações sob sua responsabilidade que estão em aberto, pode utilizar os filtros *Servidor de Análise* e *Situação*: Cadastrada, Complementada, Prorrogada e Resposta Intermediária. A Figura 3 mostra a localização dos filtros: na aba acima da lista de manifestações.

Tratar Manifestações

Exibir filtros ▾
 Filtro(s) selecionado(s): ÓRGÃO: CGU - Controladoria-Geral da União / IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: Todas
 Total de registros: 145

Ações	Número	Assunto	Órgão	Tipo	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação	Responsável
-------	--------	---------	-------	------	---------------	----------------	----------	-------------

Figura 3 - Exibição de filtros

Esconder filtros ▲
 Filtro(s) selecionado(s): ÓRGÃO: CGU – Controladoria-Geral da União / IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: Todas
 Total de registros: 369

Número:

Órgão Destinatário:

Órgão de Interesse:

Assunto:

Subassunto:

Tipo:

Situação:

- Cadastrada
- Complementada
- Encaminhada para Órgão Ext
- Encaminhada por Outra Ouvi
- Encerrada
- Prorrogada
- Resposta Intermediária

Data de Cadastro: De até

Prazo de Resposta: De até

Data da Primeira Resposta Intermediária: De até

Data da Resposta Conclusiva: De até

Identificação do Manifestante:

Nome do Manifestante:

Gênero:

Faixa Etária:

Cor/Raça:

Canal de Entrada:

Registrado Por:

UF:

Município:

Servidor de Análise:

Utilize a tecla CTRL para selecionar opções intercaladas.

Figura 4 - Seleção do Servidor de Análise e da situação da manifestação

2.3 TIPOS DE RESPOSTA E PRORROGAÇÃO DE PRAZO

Publicar Resposta é a principal ação de tratamento da manifestação. Muitas vezes, a ouvidoria não tem elementos suficientes para oferecer uma resposta conclusiva dentro do prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10. Isso pode ocorrer quando aguarda posicionamento de outra área.

Para este tipo de situação, existe a resposta intermediária, que também pode ser usada para pedir ao cidadão que complemente a manifestação.

Por exemplo, neste caso: para atender a uma solicitação, é necessário o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, que não foi informado. A ouvidoria deve enviar uma resposta intermediária, solicitando a complementação da manifestação. **Destaca-se que a resposta conclusiva não deve ser utilizada, pois encerra a manifestação e não permite que o cidadão inclua as novas informações.**

Frequentemente, ocorre que o cidadão não sabe que deve usar o próprio sistema para complementar a manifestação, e responde a um e-mail automático que recebe quando a resposta intermediária é publicada. Então, uma resposta intermediária para o caso deve conter os seguintes elementos:

- Vocativo: Ex.: Prezado João da Silva;
- Solicitação da informação;
- Orientação para complementar pelo sistema. Ex.: Acesse a sua manifestação no sistema e utilize a opção *Complementar*;
- Alerta sobre o prazo para encerramento da manifestação;
- Fechamento.

A cada nova resposta intermediária, o sistema automaticamente prorroga o prazo de resposta por mais 30 dias. Mas, se o cidadão não complementar a manifestação dentro do prazo? Nesta situação, recomenda-se que a resposta conclusiva esclareça que será necessário realizar uma nova manifestação, contendo todos os dados.

Importante notar que a resposta intermediária concede mais 30 dias de prazo, mas uma manifestação apenas cadastrada conta com 20. **Para acrescentar mais 10 dias no prazo, é necessário que o servidor da ouvidoria acesse a manifestação, e utilize a função *Prorrogar*.**

Manifestação cadastrada ou encaminhada → 20 + 10 dias, se houver prorrogação

Resposta intermediária → + 30 dias

Resposta conclusiva → encerra a manifestação

Para detalhar o funcionamento da contagem, o quadro abaixo ilustra três possibilidades de situação para uma manifestação cadastrada em 30/09/2015: prorrogada, em resposta intermediária, e encaminhada.

Quadro 4 - Diagrama dos prazos

Situação da manifestação	Prazo de resposta (dias)	Início do prazo*	Exemplo
Cadastrada	20	Data do registro	Data de cadastro: 30/09 Vencimento: 20/10
a) Prorrogada	10	Data da prorrogação	Data da prorrogação 20/10 Novo vencimento: 30/10
b) Resposta intermediária	30	Data da resposta	Data da resposta: 30/10 Novo vencimento: 30/11*
c) Encaminhada para outra ouvidoria	20	Data do encaminhamento	Data do encaminhamento: 30/11 Novo vencimento: 21/12*
<p>*Exceção: Após as 19 horas, a referência de prazo passar a ser o dia útil seguinte, o que também ocorre em sábados, domingos e feriados. Caso o vencimento do prazo ocorra em um desses dias, é considerado o próximo dia útil.</p> <p>*Nota: O sistema respeita a previsão do art. 66 da Lei nº 9784/99, ou seja, exclui da contagem do prazo o dia do começo e inclui o do vencimento</p>			

Se uma manifestação foi prorrogada, e ao final do prazo não houve resposta conclusiva, a ouvidoria deve encaminhar uma resposta intermediária, explicando o andamento e a previsão para finalização do atendimento. Se após 30 dias da resposta intermediária ainda não for possível concluir a manifestação, uma nova resposta intermediária deve ser publicada. Esta ação é necessária, até que se ofereça uma resposta conclusiva.

2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Instrução Normativa OGU 01/2014 definiu um novo conceito de denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Com isso, muitas manifestações registradas pelo cidadão como denúncia precisam ser reclassificadas e tratadas como solicitação, que significa que a Administração deve agir, tomar uma providência, mas não há a necessidade de uma ação de controle, ou a irregularidade não foi realizada por um agente público. Por exemplo, um cidadão que recebe auxílio do *Programa Bolsa Família* sem se enquadrar nos critérios de concessão do benefício. O que a Administração precisa fazer é verificar a situação e providenciar a exclusão do beneficiário. A suposta conduta inadequada é de um cidadão e não de um agente público. Portanto, deve ser classificada como solicitação.

Já o caso de um servidor que utiliza veículo oficial ou outro patrimônio público em atividades particulares é uma denúncia, uma vez que envolve um servidor e a atuação da corregedoria.

Outro impacto na rotina da ouvidoria é a possibilidade de encerramento da denúncia após o seu recebimento e encaminhamento à área responsável. Uma denúncia pode desencadear um processo complexo, que requer tempo, como um Processo Administrativo Disciplinar ou Auditoria. Neste tipo de situação, após realizar o encaminhamento para a área/órgão responsável pelas ações de controle ou correição, faculta-se o encerramento da denúncia, com uma resposta conclusiva, informando sobre o recebimento, o destino da manifestação e os procedimentos a serem adotados. Na existência de novas informações após o encerramento da denúncia e que possam ser repassadas ao cidadão, o administrador local pode reabrir a manifestação.

Por exemplo, uma denúncia é encaminhada para a Comissão de Ética do órgão e encerrada no sistema. Posteriormente, a comissão realiza a avaliação e emite uma decisão. Com a reabertura da manifestação, o cidadão poderá receber uma nova resposta, com essas informações.

Por outro lado, a depender da situação e do rito de apuração existente no órgão, pode ser viável que a ouvidoria acompanhe e informe o andamento, por meio de resposta intermediária, até a conclusão da área responsável. Assim, cabe à ouvidoria fazer uma análise de cada caso.

O quadro a seguir apresenta os conceitos para cada tipo de manifestação e exemplos:

Quadro 4 - Tipos de manifestação

Tipos de manifestação	Definição IN OGU 01-2014	Exemplo de manifestação	Elementos da resposta conclusiva
Sugestão	Ideia, ou proposta de aprimoramento dos serviços públicos.	Melhoria da acessibilidade do Portal ouvidorias.gov .	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar se a sugestão poderá ou não ser atendida, com base na análise prévia realizada pela ouvidoria e considerações da área técnica; - Indicar o prazo previsto para implantação, se houver.
Elogio	Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.	Gostaria de agradecer ao servidor João da Silva pelo atendimento realizado no SIC da CGU.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar o recebimento do elogio.
Solicitação	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.	Teto da biblioteca da universidade corre risco de desabamento. É urgente uma reforma no espaço!	<ul style="list-style-type: none"> - Informar solução para o pedido ou os motivos de impedimento para atender a solicitação.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.	Biblioteca da universidade tem poucos livros e o sistema é lento.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar as medidas para solução do caso ou o motivo do impedimento.
Denúncia	Comunicação de irregularidade realizada por agente público que demanda ação de controle ou correção.	Servidora pediu propina para ceder um livro de Cálculo.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar as conclusões/habilitação e encaminhamentos, se for o caso.

2.5 RECLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA

Para alterar o tipo de manifestação, o servidor deve usar a funcionalidade *Reclassificar*. Sempre que uma denúncia for convertida para outro tipo de manifestação haverá perda das informações que constam somente no formulário de denúncia: UF, Município e envolvidos no fato denunciado.

Recomenda-se que essas informações sejam armazenadas antes da alteração da tipologia. O servidor pode fazer isso exportando a manifestação para um arquivo PDF, antes da mudança. Se por algum motivo isso não for possível, uma alternativa é solicitar ao cidadão as informações por meio de uma resposta intermediária.

Atalhos

Para salvar as informações:

- 1) Clicar em *Detalhar*;
- 2) Clicar em *Exportar*, no final da página;
- 3) Escolher PDF ou *Word*, por meio do ícone destacado na imagem a seguir.



Figura 5 - Manifestação exportada

ATENÇÃO! Quando uma manifestação é exportada, o arquivo é aberto em uma nova janela, que pode aparecer minimizada, dependendo do navegador utilizado.

Para alterar o tipo de manifestação:

- 1) Clicar em *Analisar*;
- 2) Clicar em *Reclassificar*, no final da página;

-
- 3) Escolher um *Novo Tipo* de manifestação;
 - 4) Clicar em *Reclassificar* para confirmar a operação.

2.6 MANIFESTAÇÕES COM PEDIDO DE ACESSO RESTRITO

O e-Ouv permite o envio de manifestação anônima ou identificada. Se preferir se identificar, o cidadão pode pedir acesso restrito aos seus dados pessoais. Neste caso, antes de realizar um encaminhamento para outra área, por meio impresso ou e-mail, a ouvidoria pode utilizar a conversão para *Word*, mencionada anteriormente. As informações pessoais do cidadão podem ser ocultadas com o auxílio do editor de textos.

Caso a identificação do cidadão seja necessária para o atendimento à manifestação, a ouvidoria pode solicitar a autorização ao cidadão para encaminhamento dos seus dados à outra área. Para isso, deve utilizar uma resposta intermediária.

2.7 TRATAMENTO DE DENÚNCIA ANÔNIMA

Em consonância com a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014, as denúncias anônimas devem ser tratadas e encaminhadas aos responsáveis pela apuração, desde que contenham elementos suficientes para a verificação dos fatos.

O cidadão não receberá uma resposta sobre o destino da denúncia. Isso ocorre porque ao optar por não se identificar, o cidadão deixa de informar seu nome e também o e-mail, que, por razões de segurança, é um item obrigatório para a consulta do andamento da manifestação.

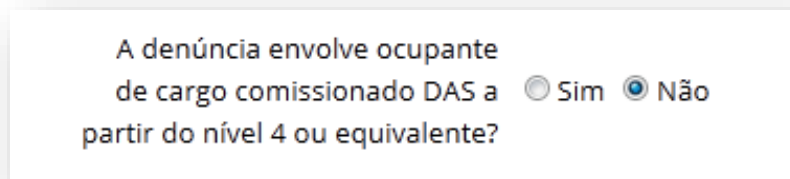
Todavia, após o encaminhamento, o servidor da ouvidoria deve retornar ao sistema e encerrar a denúncia, por meio de uma resposta conclusiva, ou inserir resposta intermediária até o fechamento da apuração, conforme o caso. Essa prática evita que a manifestação fique em aberto e conste como fora do prazo nos relatórios da ouvidoria.

Todas as denúncias (anônimas ou identificadas) devem ser finalizadas no sistema.

2.8 DENÚNCIA ENVOLVENDO DAS-4

De acordo com a IN OGU 01/2014, cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de alguma denúncia que foi cometida por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4.

Para os órgãos que aderiram ao e-Ouv, este procedimento pode ser totalmente realizado por meio do sistema. Ao analisar uma denúncia, o servidor deve marcar uma das opções abaixo:



A denúncia envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente? Sim Não

Figura 6 - Envolvimento de comissionados

Com isso, automaticamente, a OGU terá ciência do envolvimento, uma vez que existe um filtro específico que localiza essas manifestações. Somente os órgãos que não utilizam o e-Ouv precisam informar a OGU por e-mail, através do endereço: cgcid@cgu.gov.br.

Essas denúncias são enviadas para conhecimento da OGU, e cada órgão deve dar seguimento ao processo de apuração, internamente.

2.9 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR OUTROS MEIOS

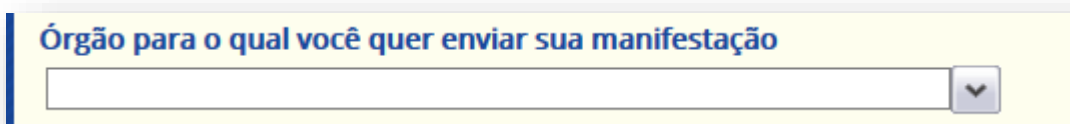
Nem sempre uma manifestação chega à ouvidoria pelo sistema. Dependendo das características do público da ouvidoria, pode chegar por carta, telefone, e-mail ou via atendimento presencial. No entanto, é necessário registrá-las, pois assim as informações são concentradas em uma única base de dados, o que facilita a gestão das manifestações e a elaboração de relatórios.

O órgão deve fazer uma avaliação dos canais de atendimento disponibilizados para verificar a adequação em relação ao perfil dos cidadãos que procuram a ouvidoria. Para além disso, o sistema foi otimizado e desde novembro de 2015, o servidor da ouvidoria e o administrador local podem

registrar uma manifestação recebida por outros meios, utilizando uma funcionalidade própria: *Registrar manifestação para o cidadão*.

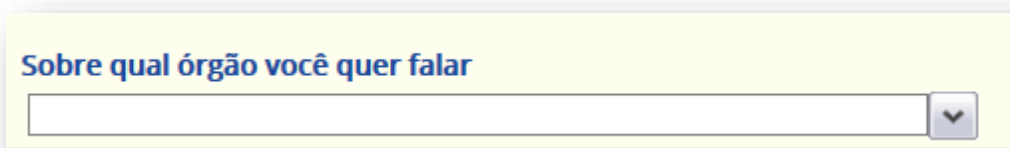
E o que muda com isso? Antes, o servidor precisava fazer *logoff* do seu perfil, para então registrar uma manifestação em nome do cidadão. Agora, não é necessário.

Ao iniciar o fluxo de registro de uma manifestação para o cidadão, é importante atentar para a escolha do órgão, pois o sistema passou a oferecer dois campos diferentes:



Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Figura 7 – Órgão destinatário

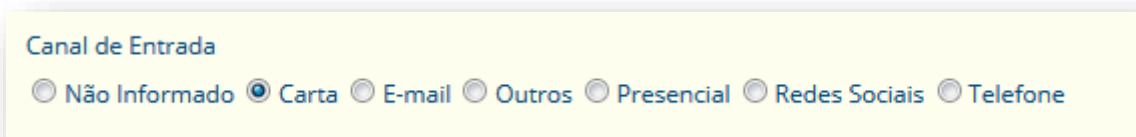


Sobre qual órgão você quer falar

Figura 8 – Órgão de interesse

Conforme o caso, um mesmo órgão pode ser preenchido nos dois campos ou as informações podem ser diferentes. Por exemplo: o cidadão deseja enviar para a CGU (destinatário) uma reclamação sobre um hospital federal (órgão de interesse); ou para o Ministério da Previdência Social (MPS) uma reclamação sobre o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

Outra novidade que a funcionalidade apresenta é a informação do tipo de atendimento, com a seleção do canal de entrada:



Canal de Entrada

Não Informado Carta E-mail Outros Presencial Redes Sociais Telefone

Figura 9 – Seleção do canal de entrada

Os campos de Unidade da Federação (UF) e Município estão disponíveis para todos os tipos de manifestação. Nas versões anteriores do sistema, essas opções, que devem ser preenchidas no momento do registro da manifestação, constavam somente no formulário de denúncia.

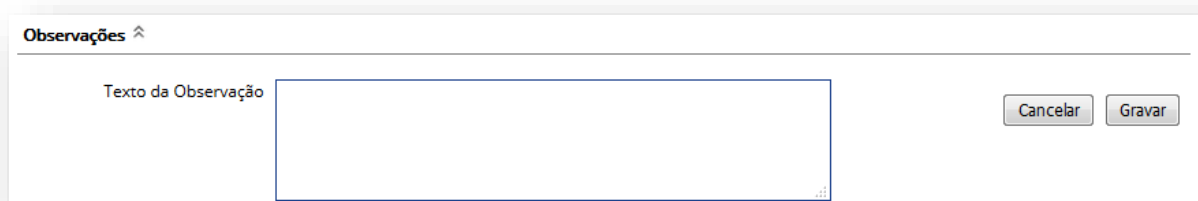
No caso de cartas, o conteúdo digitalizado deve ser anexado à manifestação no momento do cadastro da manifestação. O sistema permite até 20MB em arquivos. Após o registro, não é possível anexar documentos que não façam parte de uma resposta ao cidadão. Ou seja, somente quando salvar ou enviar uma resposta será possível incluir um arquivo novamente.

Se a ouvidoria dispõe de *call center* ou de servidores específicos para atendimento presencial, que apenas recebem a manifestação, e não são responsáveis pelo tratamento, poderá cadastrar os usuários com perfil de *Cadastrador de Manifestações*. A manifestação será realizada em nome do cidadão, e ficará registrado o usuário que a incluiu no sistema.

3. BOAS PRÁTICAS

3.1 REGISTRO DO ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA INTERNA

Ao enviar uma manifestação para uma área interna por e-mail ou meio físico, a ouvidoria pode deixar registrado o procedimento no campo *Observações*, localizado na tela de análise, no atalho *Demais dados da manifestação*. Após digitar o texto, o servidor deve clicar em *Gravar*.



A imagem mostra uma interface de usuário com o título "Observações" e um ícone de seta para cima. Abaixo do título, há um campo de texto rotulado "Texto da Observação" e dois botões: "Cancelar" e "Gravar".

Figura 10 – Demais dados da manifestação: Campo de observações

As informações ficarão armazenadas e visíveis apenas para ouvidoria. Outra opção é inserir uma resposta intermediária para informar ao cidadão o andamento da manifestação. Veja um exemplo de resposta intermediária no caso de manifestação recebida pela CGU:

“A Ouvidoria-Geral da União (OGU) agradece o seu contato.

Informamos que sua manifestação foi encaminhada para a Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV), área da CGU responsável pelo Portal Ouvidorias.gov, e tão logo tenhamos resposta, entraremos novamente em contato”.

3.2 PESQUISA DO NOME DO MANIFESTANTE

A busca pelo nome do manifestante é uma ferramenta interessante que pode auxiliar na resolução de um caso específico. Por exemplo, o cidadão faz referência a uma manifestação anterior, mas não cita o número de protocolo; ou, o levantamento do histórico de manifestações do cidadão pode trazer elementos que clareiem o entendimento de uma manifestação. Segue um exemplo de manifestação:

“Enviei minha manifestação há 40 dias e não tive nenhuma resposta. Não consigo fazer minha inscrição. Como resolvo meu problema?”.

Então, antes de enviar uma resposta intermediária com um pedido de complementação, o servidor aplica o filtro na lista de manifestações e faz uma pesquisa pelo nome do manifestante.

3.3 REABRIR MANIFESTAÇÕES

Após o encerramento de uma manifestação, podem surgir fatos novos, ou o servidor pode perceber que se equivocou e precisa enviar ao cidadão uma retificação da resposta. Nestes casos, mediante uma justificativa, o administrador local consegue reabrir a manifestação, que se comportará da mesma forma que uma manifestação cadastrada, isso é, em estágio inicial de análise. Isso significa que uma vez reaberta, a manifestação precisa ser encerrada, o que só é possível com uma resposta conclusiva, ou encaminhamento para outro órgão, se for o caso.

Assim, uma manifestação só deve ser reaberta nessas duas hipóteses: a existência de uma nova resposta ao cidadão ou a identificação da necessidade de encaminhar para outro órgão após o encerramento.

Não se recomenda reabrir a manifestação para acrescentar alguma informação e, em seguida arquivá-la, pois já houve tratamento e resposta ao cidadão. O arquivamento se destina às manifestações que são encerradas sem ser respondidas, como xingamentos e duplicidades. O que é possível fazer sem reabrir a manifestação é inserir uma *Observação*, alterar o assunto ou subassunto. Essas funcionalidades podem ser acessadas por meio da opção *Detalhar*.

3.4 DENÚNCIA X SOLICITAÇÃO

No caso de um fato relatado como denúncia pelo cidadão, a ouvidoria deve avaliar se há irregularidade realizada por um agente público e se a situação requer uma ação de controle. Como exemplo, a situação abaixo:

Uma cidadã denuncia a existência de produção de ração sem registro no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. A ouvidoria identifica que o relato não se refere a uma irregularidade realizada por um agente público, pois a questão envolve a conduta de uma empresa (agente privado). Então, reclassifica a manifestação como solicitação, requerendo posicionamento da área técnica responsável.

3.5 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

A tabela de assuntos foi criada a partir do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico – VCGE e fica visível para o cidadão, pois é com auxílio dela que é feita a busca por assuntos no momento do cadastro de uma manifestação. Por esta razão, se a ouvidoria desejar incluir itens na tabela, deve deixar termos mais específicos e detalhados para a tabela de subassuntos, que é apresentada somente durante a análise da manifestação. Também é importante atentar para os itens que já existem. Por exemplo, o Ministério da Defesa optou por utilizar o subassunto *Orçamento*, pois já existe na lista de assuntos o termo Planejamento e Orçamento, que se aplica a todos os órgãos. Dessa forma, o subassunto criado funciona como um segundo nível na classificação do tema da manifestação.

Ainda em relação ao assunto, recomenda-se que seja incluído pelo servidor, durante a análise, caso o cidadão não tenha preenchido o campo. Com isso, a informação passará a constar nos relatórios da ouvidoria.

3.6 ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO

Muitas vezes o cidadão se confunde ou não sabe para qual órgão enviar a sua manifestação. Então, o registro é feito para um órgão que não possui competência para tratar do assunto. Neste caso, não é preciso encerrar a manifestação, pois o sistema oferece a opção de encaminhar para outro órgão. Por exemplo, uma universidade que recebe uma manifestação que versa sobre MEI – Microempreendedor Individual, deve encaminhá-la para a Secretaria da Micro e Pequena Empresa – SMPE, que dará continuidade ao atendimento pelo próprio sistema.

Mesmo que órgão não tenha aderido ao e-Ouv, receberá um extrato da manifestação por e-mail.

4. GLOSSÁRIO

Acesso restrito – proteção aos dados pessoais do cidadão, com reserva da identidade.

Administrador local - servidor da ouvidoria habilitado para cadastrar outros usuários no sistema.

Analisar – iniciar o tratamento da manifestação.

Arquivar – encerrar a manifestação sem responder ao cidadão.

Assunto – tema da manifestação informado pelo cidadão ou servidor.

Detalhar – visualizar os dados da manifestação.

Encaminhar – direcionar a manifestação a outro órgão.

Exportar – gerar um arquivo com o extrato da manifestação.

Manifestação anônima – manifestação em que o cidadão não informa seu nome e e-mail.

Órgão destinatário – corresponde ao órgão para qual o cidadão quer enviar a manifestação.

Órgão de interesse – corresponde ao órgão sobre o qual o cidadão fala

Órgão externo – órgão que não utiliza o e-Ouv.

Prorrogar – aumentar em dez dias ao prazo inicial de resposta.

Reclassificar – alterar o tipo de manifestação.

Resposta intermediária – publicação de uma mensagem ao cidadão, informando os procedimentos e prazo previstos para a conclusão da manifestação.

Resposta conclusiva – encerramento da manifestação, com a publicação de uma mensagem ao cidadão.

Subassunto – detalhamento do assunto, não vinculado hierarquicamente.

Tipo de manifestação – sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Tratar manifestações – botão de acesso às manifestações recebidas pela ouvidoria.