

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

Melhorias e novas funcionalidades – maio de 2015

1) Novo layout da tela inicial.

Assim que entrar no sistema, o cidadão poderá escolher qual tipo de manifestação deseja fazer e começar o registro.

2) Alteração no limite total de **tamanho de anexos** para **20 MB**.

A partir de agora, não há mais a limitação de 2MB por arquivo, e a capacidade total foi duplicada.

3) Inclusão dos anexos da manifestação quando encaminhada do sistema para o e-mail de uma ouvidoria que não aderiu ao sistema.

Até então, os anexos incluídos pelo cidadão ou pelo servidor não estavam sendo enviados junto com o arquivo principal da manifestação.

4) Ação **Analisar**, que associa o nome do servidor à manifestação, e exibição do nome **do servidor responsável pela análise**.

Para melhoria da gestão das manifestações na ouvidoria, assim que um servidor clicar em **Analisar**, seu nome aparecerá nos detalhes da tela Tratar Manifestação, tornando-se visível para os outros servidores da ouvidoria. Além disso, será possível filtrar as manifestações pelo nome do responsável.

5) Possibilidade de filtrar mais de um tipo de situação (status).

Torna-se possível consultar simultaneamente, por exemplo, a lista de manifestações cadastradas e complementadas pelo cidadão.

6) Alterações na página de Detalhes da Manifestação.

Ao clicar em Detalhar, ao lado do número de uma manifestação, o rodapé da página seguinte se apresenta de forma mais objetiva, com as opções principais: Analisar e Exportar.

7) Botão que permite ao gestor ou administrador local **reabrir** uma manifestação, mediante justificativa.

Quando é enviada uma resposta conclusiva, a manifestação é encerrada. O mesmo acontece quando é feito um encaminhamento para órgão externo (que não aderiu ao

sistema). No entanto, se for necessário reabrir, em virtude de fatos novos, ou para correção de alguma informação, o administrador local poderá fazer isso. Uma manifestação reaberta passa para a situação de cadastrada, e o prazo começa a contar novamente.

8) **Consulta dos encaminhamentos de manifestações.**

Depois que a manifestação é encaminhada, não aparece mais na lista apresentada na tela **Tratar manifestações** do remetente, pois estará na lista do órgão de destino. Um clique no ícone **Encaminhamento de manifestações**, na tela principal, permite a consulta a essas manifestações.

9) **Botão que permite arquivar uma manifestação, sem a necessidade de enviar uma resposta ao cidadão.**

No caso de manifestações duplicadas, ou que se resumam a xingamentos, é possível arquivar, sem enviar uma resposta ao cidadão. No entanto, é necessário registrar uma justificativa. O sistema já apresentará uma lista de motivos para seleção.

10) **Alterações no envio de e-mail de notificação.**

Atualização dos alertas de vencimento de prazo para todas as manifestações nas seguintes situações: cadastrada, reaberta, prorrogada, encaminhada por outra ouvidoria, complementada e em resposta intermediária.

11) **Melhoria na tela de solicitação de restrição de dados do cidadão (identificação do cidadão).**

12) **Possibilidade de exportar uma manifestação e salvar em PDF, Word ou Excel.**

A conversão para Word facilita a exclusão dos dados de identificação, nos casos de encaminhamento de manifestações com pedido de acesso restrito.

13) **Registro no histórico da manifestação nos casos em que há prorrogação automática/reinício da contagem do prazo.**

O sistema já calculava a mudança na contagem, a partir de agora, ficará registrado o motivo da alteração.

As ações e os prazos envolvidos são: resposta intermédia (mais 30 dias), encaminhamento (mais 20 dias, prorrogáveis por mais 10), reabertura (mais 20 dias, prorrogáveis por mais 10).

14) **Alteração no texto do formulário de denúncias.**

Atualizações do texto e inclusão de uma mensagem de alerta para que o cidadão não se identifique no texto da denúncia e nem nos documentos em anexo.