

e-Ouv

Manual do sistema - ouvidorias

Sistema de Ouvidorias do Poder

Executivo Federal

Fevereiro, 2016

Sumário

Apresentação	3
1. Acesso ao sistema	4
2. Funcionalidades do sistema para a ouvidoria.....	5
3. Tratar manifestações	10
3.1 Detalhar	12
3.2 Analisar	12
3.2.1. Denúncias	15
3.3 Responder.....	15
3.4 Encaminhar	18
3.5 Arquivar	18
3.6 Prorrogar Prazo.....	20
3.7 Reclassificar	21
3.8 Reabrir	22
4. Consultar manifestações encaminhadas	23
5. Relatórios automáticos	23
6. Gerenciar usuários	25
6.1 Administrador Local.....	25

Apresentação

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento de manifestações.

Este documento apresenta as principais funcionalidades do sistema para a ouvidoria. Traz as opções para a análise de uma manifestação e para a geração de relatórios automáticos.

Detalhes sobre a gestão das manifestações e exemplos de boas práticas podem ser encontrados no [Guia Prático de Tratamento de Manifestações no e-Ouv](#). Para auxiliar no uso do sistema, também existe uma lista de respostas às perguntas mais frequentes. Clique [aqui](#) e você será direcionado para o conteúdo no [Ouvidorias.gov](#).

1. Acesso ao sistema

O e-Ouv pode ser acessado diretamente pelo endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>. Também pode ser acessado através do site Ouvidorias.gov.



Figura 1 – Entrada do sistema no Portal Ouvidorias.gov

ATENÇÃO! Existe um ambiente específico para treinamento. Acesse: <http://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br>

2. Funcionalidades do sistema para a ouvidoria

Registrar Manifestação para o Cidadão – Servidor ou Cadastrador de Manifestações faz o registro da sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia;

Alterar Cadastro – Servidor pode alterar os dados do seu perfil, exceto o e-mail;

Tratar Manifestações – Servidor pode analisar as manifestações recebidas pela ouvidoria;

Gerenciar Usuários – Administrador local pode visualizar dados do cidadão, incluir e alterar os dados de servidores;

Encaminhamentos de Manifestações – Servidor pode visualizar a lista de manifestações já encaminhadas pela sua ouvidoria para outros órgãos.

3. Cadastrar uma manifestação recebida fora do sistema

- 1) Clique em *Registrar manifestação para o cidadão*;
- 2) Selecione o tipo de manifestação recebida:

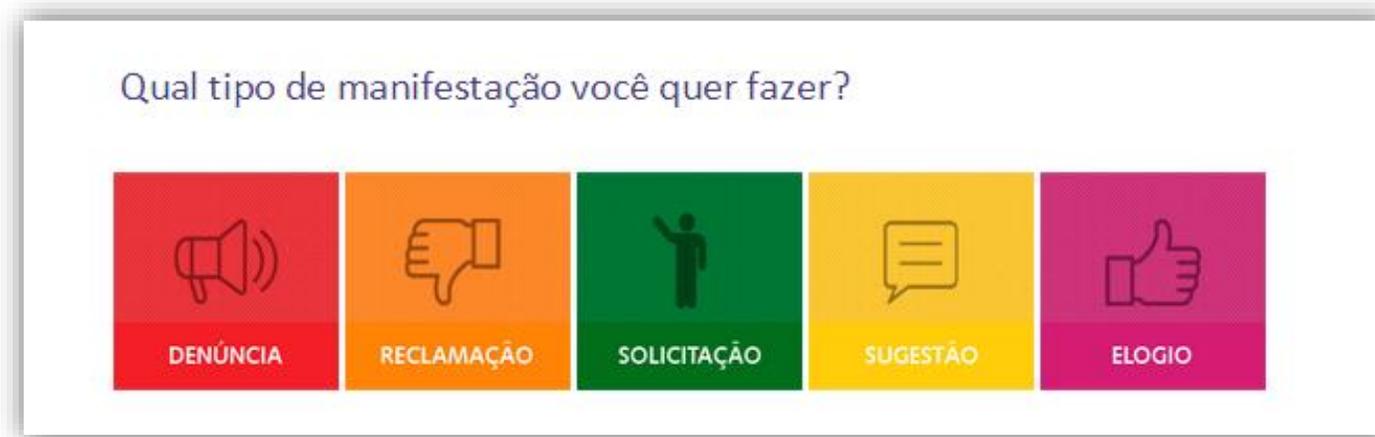


Figura 2 – Tipos de manifestação: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio

3) O órgão destinatário será preenchido automaticamente. Caso o cidadão queira falar sobre um órgão diferente do destinatário, preencha o terceiro campo:

Registrando a Manifestação do Cidadão

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Sobre qual assunto você quer falar

▼

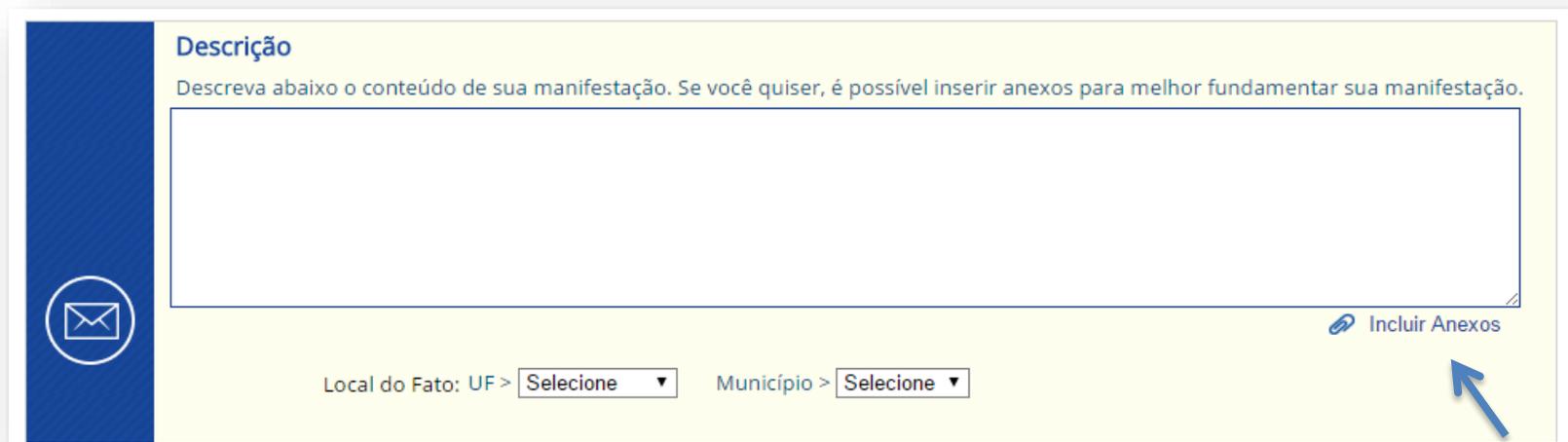
Sobre qual órgão você quer falar

▼

Figura 3 – Seleção de órgão e assunto

- 4) O campo **Assunto** pode ser preenchido neste momento, ou durante a análise;
- 5) Em seguida, indique se o cidadão se identificou ou não (no caso de uma manifestação anônima), e se permite acesso aos dados pessoais;
- 6) Se a manifestação for identificada, os campos **nome** e **e-mail** são obrigatórios. Caso o cidadão não tenha informado endereço eletrônico para contato, pode ser incluído um e-mail da ouvidoria, por exemplo;

- 7) Se houver informações de endereço, ao digitar o CEP, clique em **Consultar CEP** e os campos UF, Município, Logradouro e Bairro serão preenchidos automaticamente;
- 8) Se for anônima, aparecerá uma mensagem de alerta para destacar que não é possível o acompanhamento da manifestação;
- 9) Escreva o texto da manifestação encaminhada pelo cidadão. Se existirem anexos, clique em **Incluir anexos**;



Descrição

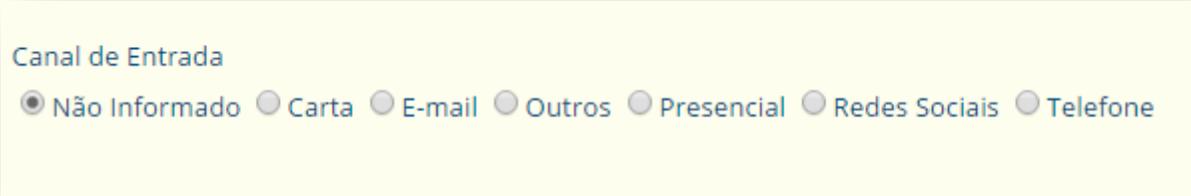
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Se você quiser, é possível inserir anexos para melhor fundamentar sua manifestação.

Local do Fato: UF > Município >

[Incluir Anexos](#)

Figura 4 – Como incluir anexos

- 10) Clique em **Adicionar arquivo** e selecione o item que deseja incluir. Em seguida, clique em **Anexar**. O limite total é de 20MB;
- 11) Informe por qual canal a manifestação foi recebida:



Canal de Entrada

Não Informado Carta E-mail Outros Presencial Redes Sociais Telefone

Figura 5 – Canal de entrada

- 12) Marque o campo *Não sou um robô* e clique em **Concluir**;

13) Se a manifestação for identificada, o número do protocolo aparecerá na tela e será enviado ao e-mail cadastrado. Com o número de protocolo e e-mail, o cidadão poderá consultar o andamento da manifestação (Veja como consultar uma manifestação no passo a passo do cidadão).

3. Tratar manifestações

Detalhar

Visualizar . Exportar . Reabrir . Alterar assunto .
Incluir observações

Analisar

Responder . Encaminhar . Arquivar . Prorrogar .
Reclassificar

1) Na página inicial, faça *login* na barra superior azul, inserindo seu CPF e sua senha. Depois, clique em **Tratar**

Manifestações;

2) O sistema fornecerá a lista de todas as manifestações existentes na sua ouvidoria;

3) Você pode organizar de acordo com a sua preferência, utilizando os filtros. Para isso, clique em **Exibir Filtros**. As funções para tratamento da manifestação (*Detalhar* e *Analisar*) estão disponíveis a partir da coluna **Ações**.



Exibir filtros 

Filtro(s) selecionado(s): ÓRGÃO: CGU – Controladoria-Geral da União / IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: Todas

Total de registros: 402

Ações	Número	Assunto	Órgão Destinatário	Tipo	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação	Responsável
Detalhar Analisar	00106000006201674	Navios	CGU – Controladoria-Geral da União	Reclamação	17/02/2016	18/03/2016	Complementada	Débora Queiroz Afonso

Figura 6 – Atalho para exibição de filtros, na parte superior da lista de manifestações

3.1 Detalhar

Você pode verificar os detalhes da manifestação e gerar um arquivo, clicando no botão **Exportar**. Isso é útil, por exemplo, se for necessário imprimir a manifestação, ou encaminhar por e-mail. A opção permite a geração de arquivos no formato de documento de texto ou PDF. Também é possível incluir/alterar o assunto, incluir um subassunto ou uma informação no campo de observações.

Após visualizar os dados, você também pode clicar em **Analisar** e começar o tratamento da manifestação.

3.2 Analisar

Esta ação abre a tela de análise da manifestação. Uma vez que o servidor clicar nesta opção, aparecerá a mensagem abaixo:

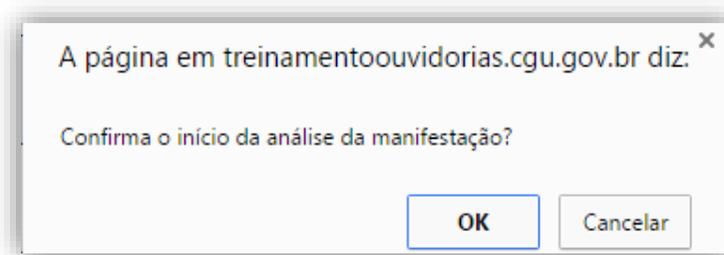


Figura 7 – Mensagem de confirmação do início da análise

Se o início da análise for confirmado, o servidor passará a ser o responsável pela manifestação e seu nome ficará visível para os outros servidores da ouvidoria. No caso de uma manifestação já iniciada por outro responsável, o sistema emitirá uma alerta:

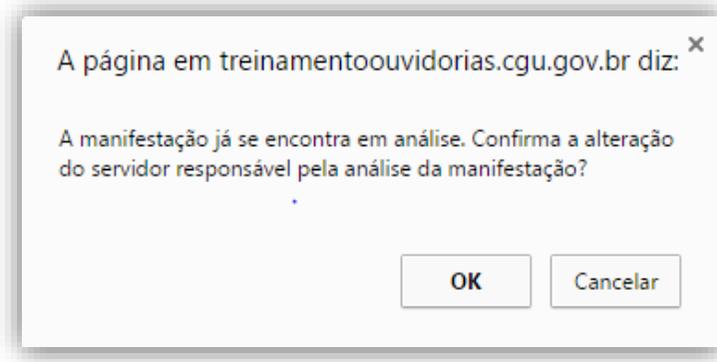


Figura 8 – Mensagem de alteração do servidor responsável

A partir da função **Analisar**, é possível optar por uma das seguintes ações: publicar uma resposta (intermediária ou conclusiva), salvar sem publicar, prorrogar, reclassificar, encaminhar a manifestação para outro órgão, ou arquivar.

Cada ouvidoria tem uma tabela própria de subassuntos, que é alimentada conforme as necessidades do órgão. A solicitação de inclusão de itens deve ser enviada para cgouv@cgu.gov.br.

Nesta tela, se quiser ler o texto da manifestação, basta clicar na seta ao lado de **Demais dados da manifestação**, conforme destacado abaixo.

Responder Manifestação

Dados básicos da manifestação ^

Tipo de Manifestação: Sugestão

Número: 00190.000015/2014-91

Órgão: CGU - Controladoria-Geral da União

Assunto: Seleccione ▼ Gravar Cancelar

Data de Cadastro: Seleccione

Situação: ADMINISTRAÇÃO

Prazo de Atendimento: Auditoria

Correição

Corrupção

Fiscalização

Demais dados da manifestação v

Responder Manifestação

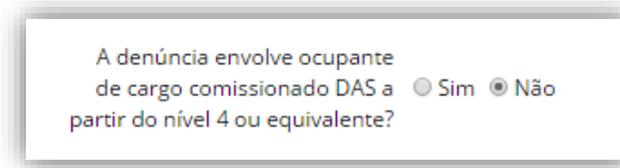
Texto da Resposta

Tipo da Resposta Seleccione ▼

Figura 9 – Visualização dos dados da manifestação

3.2.1. Denúncias

A análise de denúncias apresenta uma funcionalidade específica, que atende a um requisito da Instrução Normativa OGU nº 01 de 2014. É obrigatório informar se a denúncia envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente.



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

Figura 10 – Pergunta do tipo Sim ou Não

3.3 Responder

Para responder uma manifestação, preencha a caixa de texto e, em seguida, escolha o tipo de resposta: Intermediária (permite a inclusão de uma nova resposta posteriormente), ou Conclusiva (encerra a manifestação). Você pode incluir anexos até o limite de 20MB, com o limite de 10 itens. No final, clique em **Publicar Resposta**.

Análise da Manifestação

Responsável pela Análise

Texto da Resposta

Tipo da Resposta

Anexos

Observações



Figura 11 – Seleção do tipo de resposta: intermediária ou conclusiva

Algumas informações importantes sobre respostas

- 1) Uma vez que a resposta conclusiva seja oferecida, a manifestação será encerrada. Somente o administrador local ou o gestor poderá reabrir uma manifestação. Para isso, consulte a p. 23. A cada vez que uma resposta intermediária é oferecida, a contagem do prazo se reinicia. Esse prazo é de 30 dias.
- 2) Por meio da resposta intermediária é possível solicitar informações adicionais ao cidadão. Ele então poderá complementar sua manifestação.
- 3) É possível elaborar a resposta sem enviá-la imediatamente ao cidadão. Para gravar o texto inserido, clique em **salvar sem publicar**. O texto não aparecerá no histórico da manifestação, mas ficará armazenado. Você conseguirá visualizá-lo quando for encaminhar a resposta. Você também pode escrever uma informação no campo de observações. Utilize o botão **salvar sem publicar** para gravar essas anotações, que não ficarão visíveis para o cidadão.

3.4 Encaminhar

Utilize essa função para encaminhar uma manifestação para outro órgão. Se tiver aderido ao sistema, o órgão receberá a manifestação através dele. Se não utilizar, ou não tiver ouvidoria, receberá um e-mail com o extrato da manifestação e o texto que você inserir.

1) Escolha o órgão destinatário.

Observação: É obrigatório utilizar a caixa de seleção.

2) Preencha os campos de texto para o cidadão e para a ouvidoria destinatária. Clique em **Encaminhar**. Depois que a manifestação é encaminhada, não aparecerá mais na lista apresentada na tela **Tratar manifestações**.

3.5 Arquivar

No caso de manifestações duplicadas, que não tragam um texto ou que se resumam a xingamentos, é possível arquivar, sem enviar uma resposta ao cidadão. No entanto, é necessário registrar uma justificativa.

Após ler o conteúdo da manifestação, se entender que é um caso de arquivamento, siga os seguintes passos:

- 1) Clique em **Analisar**. Não insira nenhum texto nos campos para resposta e clique em **Arquivar**;
- 2) Selecione um dos motivos da lista predefinida, preencha a justificativa e clique em **Salvar**.

Tipo da Resposta Selezione ▼

Anexos Não foram encontrados registros.

Incluir Anexos

Observações

Prorrogar Encaminhar Publicar Resposta Salvar sem Publicar Voltar Voltar à Página Inicial

Arquivar Reclassificar

Figura 12 – Botão arquivar: localizado no final da tela de análise

3.6 Prorrogar Prazo

Os prazos para reposta de manifestações cadastradas e complementadas poderão ser prorrogadas por mais 10 dias, mediante justificativa. Portanto, essa prorrogação não é feita de forma automática pelo sistema. Veja abaixo como fazer:

- 1) Ao lado da manifestação, ou na tela de detalhes, clique em **Analisar**;
- 2) Na página seguinte, escolha o motivo da prorrogação. Se você selecionar “Outros motivos”, preencha o campo **Justificativa**. Ao final, clique em **Salvar**.

Prorrogar Prazo de Resposta

Motivo da Prorrogação

Justificativa

Prazo Original 17/08/2015

Novo Prazo 27/08/2015

Figura 13 – Lista de motivos de prorrogação predefinidos e campo para justificativa

3.7 Reclassificar

Esta ação permite alterar o tipo de manifestação. As manifestações chegam, por padrão, com o tipo selecionado pelo cidadão. Se a escolha não estiver adequada, o servidor da ouvidoria pode fazer a alteração.

A definição dos tipos de manifestação utilizados no Poder Executivo Federal se encontra na Instrução Normativa OGU nº 01/2014:

- I - **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- II - **elogio**: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - **solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV - **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- V - **denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

IMPORTANTE! Se a manifestação for reclassificada como denúncia, o servidor da ouvidoria precisará preencher campos adicionais, pois a denúncia conta com um formulário próprio. Essas informações estão relacionadas ao fato denunciado e

à identidade do denunciado. Caso não tenha esses dados, o servidor pode reclassificar e enviar uma resposta intermediária, solicitando que o cidadão complemente a manifestação.

Se uma denúncia for convertida para outro tipo, os dados do denunciado não serão carregados. Então, é recomendável guardar esses dados antes da alteração.

3.8 Reabrir

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 pode fazer isso.

Uma manifestação reaberta passa para a situação **cadastrada**, e o prazo para ação começa a contar novamente. É importante lembrar que manifestações encaminhadas são visualizadas em uma lista própria. O botão **Reabrir** se localiza na tela de detalhes da manifestação. Então, o administrador local deve clicar primeiro em **Detalhar**, e depois em **Reabrir**.

4. Consultar manifestações encaminhadas

Depois que a manifestação é encaminhada, não aparece mais na lista apresentada na tela **Tratar manifestações** do seu órgão, pois estará na lista do órgão de destino. Para consultá-las, clique no ícone **Encaminhamento de Manifestações**, na tela principal. Também é possível exportar a consulta para uma planilha do Excel.

5. Relatórios automáticos

Uma vez aplicado um filtro, você também pode criar um relatório com as manifestações selecionadas, clicando no botão **Exportar**, no canto inferior direito da tela. É possível salvar nos formatos PDF, documento de texto ou planilha. Todas as informações do cidadão aparecem no relatório. No entanto, se precisar do conteúdo de uma manifestação ou da resposta encaminhada, você deve abrir a tela de detalhes da manifestação desejada e gerar o arquivo específico dela, conforme o procedimento apresentado na p. 12.

A seguir, o passo a passo para a geração de relatórios:

- 1) Clique em **Tratar manifestações**;

- 2) Se quiser seleccionar dados, clique em **Exibir filtros**, escolha as informações e clique em **Consultar**;
- 3) Clique em **Exportar**, no final da página;
- 4) Para converter para outro formato, abra a página gerada, clique na figura do disquete e escolha o tipo de arquivo.

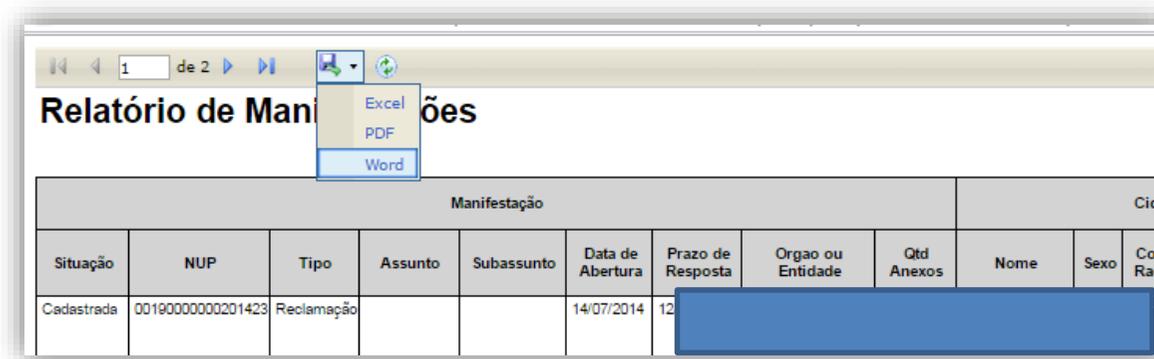


Figura 14 – Salvar relatório em Excel, PDF e Word

6. Gerenciar usuários

6.1 Administrador Local - opção disponível apenas para usuários com esse perfil

- 1) Faça *login* com seu CPF e senha;
- 2) Clique em **Gerenciar Usuários**;
- 3) Escolha o tipo de usuário: cidadão ou servidor.

O administrador local pode apenas visualizar dados de cidadãos. Pode incluir, visualizar, inativar e alterar dados dos servidores da sua ouvidoria, com exceção do CPF.

- 4) Para incluir um novo usuário, clique no botão localizado ao final da lista de usuários do perfil desejado;

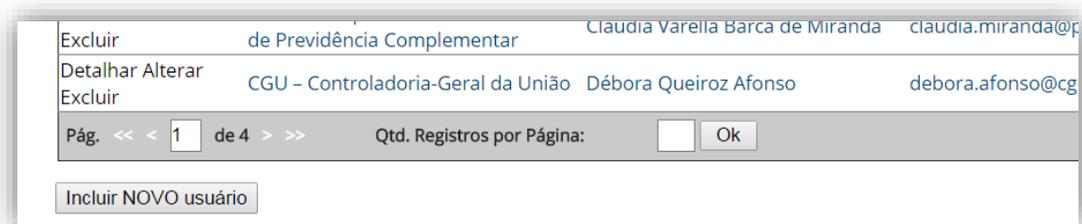


Figura 15 – Botão Incluir *NOVO Usuário*

5) No caso de um novo servidor, preencha os dados e selecione o perfil servidor.

e-OUV
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Início | Tratar Manifestações | Gerenciar Usuários | Gerenciar Sistema

Incluir Usuário (Servidor)

Nome*:

Órgão*:

CPF*:

Email*:

Confirmação de Email*:

DDD:

Telefone:

Perfil: ←

Data de Inativação:

Figura 16 – Seleção do tipo de perfil: servidor

6) Para inativar o cadastro de um servidor, clique em **Alterar**, insira a Data de Inativação e clique em **Salvar Alterações**.

The image shows a web form for user deactivation. It contains the following elements:

- DDD:
- Telefone:
- Perfil:
- Data de Inativação:
- Buttons:

At the bottom of the form is a blue footer with a logo and the text "Acesso à Informação".

Figura 17 – Inativação de usuário