

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União



Manual de operação do Módulo

# implifique!

Versão de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
BREVE HISTÓRICO DA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	6
O QUE É SIMPLIFICAR?	6
ACESSO AO SISTEMA	7
TELA DE INÍCIO DO SISTEMA	7
COMO REGISTRAR O SIMPLIFIQUE! PARA O CIDADÃO SEM ACESSO AO SISTEMA (MANIFESTAÇÃO QUE CHEGA POR TELEFONE, E-MAIL OU PESSOALMENTE)?	8
PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS AO SIMPLIFIQUE!	9
FLUXOGRAMA SIMPLIFIQUE!	10
SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO DO SIMPLIFIQUE!	11
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES DO SIMPLIFIQUE!	11
SELEÇÃO DA MANIFESTAÇÃO A SER TRATADA	12
PARÂMETROS DE BUSCA USUAIS	13
ESFERA	13
OUVIDORIA DESTINATÁRIA	13
NÚMERO	13
TIPO	14
FORMULÁRIO	14
TEXTO DA MANIFESTAÇÃO	14
SITUAÇÕES	14
NOME DO MANIFESTANTE	15
PARÂMETROS DE BUSCA AVANÇADA	15
ÓRGÃO DE INTERESSE	16
ASSUNTO	16
SUBASSUNTO	16
RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE	17

REGISTRADO POR	17
CANAL DE ENTRADA	18
SERVIÇO	18
PERÍODO DE CADASTRO	19
PRAZO PARA RESPOSTA	19
PERÍODO DA 1ª RESPOSTA INTERMEDIÁRIA	19
PERÍODO DA RESPOSTA CONCLUSIVA	19
OCORREU DENÚNCIA DE DESCUMPRIMENTO?	19
A DENÚNCIA ENVOLVE OCUPANTE DE CARGO COMISSIONADO DAS A PARTIR DO NÍVEL 4 OU EQUIVALENTE?	20
IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE	20
UF	20
MUNICÍPIO	21
GÊNERO	21
FAIXA ETÁRIA	21
COR/RAÇA	22
BOTÃO BUSCAR	22
SELECIONANDO A MANIFESTAÇÃO	22
TEOR	23
<b>ANALISANDO A MANIFESTAÇÃO</b>	<b>26</b>
TIPO DA RESPOSTA	26
DECISÃO	27
TEXTO DA RESPOSTA	27
DATA PARA CUMPRIMENTO DE COMPROMISSO	28
ANEXO	28
SALVAR E PUBLICAR RESPOSTA	29
<b>GUIA DE AÇÕES</b>	<b>29</b>
<b>CLASSIFICANDO UMA MANIFESTAÇÃO</b>	<b>30</b>
CLASSIFICAR	30
<b>PRORROGANDO UMA MANIFESTAÇÃO</b>	<b>31</b>
MOTIVO	31
JUSTIFICATIVA	31
PRAZO	32
PRORROGAR	32
ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO	32

ESFERA	33
OUVIDORIA DESTINATÁRIA	34
TEXTO DE NOTIFICAÇÃO À OUVIDORIA DESTINATÁRIA	34
TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO CIDADÃO	35
ENCAMINHAR	35
<b>ARQUIVANDO UMA MANIFESTAÇÃO</b>	<b>35</b>
MOTIVO DO ARQUIVAMENTO	36
JUSTIFICATIVA	36
SALVAR	37
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>37</b>
DETERMINAÇÃO DE EMISSÃO DE RESPOSTA DO SIMPLIFIQUE!	37
DENÚNCIA DE DESCUMPRIMENTO DE COMPROMISSO DO SIMPLIFIQUE!	37
SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 9.094/2017	37

## APRESENTAÇÃO

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado pelo Poder Executivo Federal desde 2014, oferecendo um canal direto e desburocratizado de comunicação entre o cidadão e o Estado. Por meio dele, o cidadão pode registrar uma manifestação de ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação), consultar seu andamento e verificar a resposta. Ele é hoje o sistema mais usado pelas ouvidorias do Poder Executivo federal.

Contribuindo significativamente para a integração do trabalho das ouvidorias públicas federais, o e-Ouv possibilita o alcance de todos os órgãos federais, por meio da funcionalidade de encaminhamento de manifestações caso o assunto não seja de competência do órgão que as recebe. Para as ouvidorias que utilizam o e-Ouv, o encaminhamento é feito pelo próprio sistema. Para as demais, o sistema envia um e-mail com o teor e os anexos da manifestação.

O sistema opera em ambiente web e tem design responsivo, sendo assim acessível por meio de qualquer computador ou dispositivo móvel. Ademais, oferece recursos para a elaboração de relatórios personalizados, controle de prazo e integração, por meio de webservices, com outros sistemas que a ouvidoria e o órgão ao qual ela está vinculada utilizem.

Com o advento do Decreto nº 9.094, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outras providências, foi criado no Sistema e-Ouv o Módulo Simplifique, com o propósito de operacionalizar a apresentação junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal das solicitações de simplificação.

Embora o sistema e-Ouv não seja utilizado por todas as ouvidorias do Poder Executivo federal, o módulo Simplifique! traz consigo uma proposta inovadora de gerenciamento das solicitações de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos para todos os órgãos, de uso obrigatório mesmo daqueles que utilizam sistemas próprios de ouvidoria e, também, daqueles que sequer têm uma área de ouvidoria formalizada em sua estrutura organizacional.

Conforme será tratado em tópico próprio deste manual, o Módulo Simplifique disponibilizará ao cidadão a relação de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo federal, para os quais poderá direcionar sua solicitação de simplificação, independentemente do destinatário da demanda utilizar o sistema e-Ouv ou ter unidade de ouvidoria em estrutura organizacional.

# BREVE HISTÓRICO DA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No Brasil, enfrentamos um histórico burocrático que terminou, ao longo do tempo, prejudicando a prestação de serviços públicos. O termo “burocracia” foi muito trabalhado pelo sociólogo Max Weber que, ainda no início do século XX, descreveu-a como uma estrutura baseada na racionalidade.

Ao longo do tempo, porém, o termo adquiriu uma conotação negativa, relacionada principalmente ao que Weber chamou de “disfunções” da burocracia, que nada mais são do que exageros que geram a ineficiência do sistema. Daí saiu a ideia de que algo burocrático é ruim, ineficiente, lento.

Em oposição à burocratização, portanto, surge a ideia de simplificação do serviço público, que também não é nova. Ao longo do século XX houve várias reformas administrativas com o intento de modernizar o serviço público. Algumas foram relativamente bem-sucedidas, outras menos.

Como exemplos podemos citar o Decreto-Lei nº 200/1967, que estabeleceu vários conceitos vigentes na Administração Pública até hoje, como a supervisão ministerial e a organização dos serviços em sistemas transversais.

Outra reforma administrativa que merece destaque é aquela que começou a ser implementada por meio da criação do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), e foi marcada pela apresentação do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), elaborado por Luiz Carlos Bresser Pereira, então titular da pasta.

O PDRAE deu origem à Emenda Constitucional nº 19/1998, e as reformas operacionalizadas por meio desse plano causaram importantes transformações na estrutura da Administração Pública, a exemplo da criação das Organizações Sociais e dos contratos de gestão. As diversas privatizações de empresas estatais que ocorreram no fim da década de 1990 também tiveram por bases técnicas as propostas do PDRAE.

Apresenta-se, então, em mais uma etapa de transformação e modernização da prestação de serviços públicos, o Decreto n. 9.904/2017, que trata da simplificação do atendimento prestado ao usuário e que alicerça a criação Módulo Simplifique do Sistema e-Ouv, cuja operação se aborda neste manual.

## O QUE É SIMPLIFICAR?

Simplificar significa, em primeiro lugar, tornar algo mais fácil de entender. A partir do momento em que compreendemos um processo, ficamos mais propensos a fazer parte dele e a acreditar que teremos resultados positivos.

Retomando as ideias de Max Weber, a simplificação também está relacionada à racionalidade. O serviço público precisa ser compreendido pelas pessoas, e os procedimentos e fases envolvidas precisam seguir uma lógica que, ao mesmo tempo,

traga eficiência e confiança às pessoas que precisam do serviço.

O Decreto n. 9.094/2017 estabelece algumas diretrizes que devem orientar as relações entre a Administração Pública e os usuários do serviço público:

- a) presunção de boa-fé;
- b) compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- c) atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- d) racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- e) eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- f) aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- g) utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- h) articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração.

Alinhado a essas diretrizes, o Módulo Simplifique do Sistema e-Ouv vem materializar um canal de comunicação direta entre o usuário do serviço público e a administração.

## ACESSO AO SISTEMA

O acesso ao sistema é feito diretamente pelos endereços [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br) ou <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

Após a adesão, você poderá acessar o sistema, utilizando nome de usuário e senha recebidos.

Se você esquecer sua senha, é possível recuperá-la clicando no ícone próximo ao local de acesso ao sistema. Lembre-se, para usuários do tipo servidor público, o campo Usuário deve ser preenchido com o CPF.

## TELA DE INÍCIO DO SISTEMA

Os representantes de ouvidoria encontram na tela de início do sistema (tela de boas-vindas) as seguintes funcionalidades:

- Registrar manifestação para o Cidadão que não tem acesso ao sistema, caso você tenha perfil de Cadastrador de manifestação ou de Servidor de ouvidoria;
- Tratar Manifestações, podendo consultar, visualizar e responder as manifestações recebidas, com a devida análise;

- Gerenciar Usuários de ouvidoria, caso o servidor público tenha perfil de Administrador Local no sistema;
- Gerenciar Sistema, caso o servidor público tenha status de Administrador Local no sistema;
- Alterar seus próprios dados em Cadastro do Usuário (exceto e-mail);
- Consultar Encaminhamento de Manifestações para outras ouvidorias;
- Acionar o Suporte técnico e-Ouv para relatar problemas enfrentados.

## **COMO REGISTRAR O SIMPLIFIQUE! PARA O CIDADÃO SEM ACESSO AO SISTEMA (MANIFESTAÇÃO QUE CHEGA POR TELEFONE, E-MAIL OU PESSOALMENTE)?**

O Decreto nº 9.094 estabelece que a solicitação de simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, que é o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv.

No entanto, o Decreto nº 9.094 também admite a entrega do formulário Simplifique! em meio físico (papel). Nesses casos, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão efetuar o registro no Sistema e-Ouv em nome do cidadão.

O registro da manifestação do cidadão deverá ser feito pelo órgão ou entidade por meio da opção “Registrar manifestação para o cidadão”, disponível na tela inicial do Sistema e-Ouv (Fig. 1), logo após o usuário fazer o login de acesso. É importante que os servidores responsáveis pelo lançamento das informações conheçam a versão de Usuário do Manual do Simplifique!, onde se encontram as definições e regras para o correto registro no sistema e-Ouv.

Bem-vindo ao Sistema de Ouvidorias

Registrar Manifestação para o Cidadão



Registrar Manifestação para o Cidadão



FIG 1

Oportuno salientar, também, que ainda durante o lançamento das informações o formulário apresentado pelo cidadão deverá ser digitalizado e anexado ao sistema, conforme tópico específico de inserção de anexos, tratado no Manual do Usuário.

Concluído o lançamento no Sistema e-Ouv, o órgão ou entidade deverá informar ao usuário o número de protocolo e o meio eletrônico pelo qual poderá acompanhar e monitorar o tratamento de sua solicitação, bem como a previsão de prazo para recebimento de resposta conclusiva.

## PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS AO SIMPLIFIQUE!

Uma vez recebido o Simplifique!, o órgão ou entidade deverá realizar a análise das informações contidas na solicitação e, caso julgue necessário, poderá solicitar ao usuário uma complementação.

Satisfeitas as condições necessárias para a efetiva análise da solicitação de simplificação, o órgão ou entidade deverá classificá-la de acordo com os três tipos possíveis: **reclamação**, **denúncia** ou **solicitação de simplificação** em sentido estrito.

A manifestação será classificada como solicitação de simplificação quando o usuário descrever determinados procedimentos ou normas existentes como excessivos, injustificáveis e que ensejem revisão para a diminuição de exigências.

Nesta hipótese, a **solicitação de simplificação** será encaminhada para a análise do **Comitê Permanente de Desburocratização do órgão** ou entidade, disposto no art. 1º, §2º, do Decreto de 7 de março de 2017. Caso o Comitê se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, emitirá relatório que será inserido no sistema e-Ouv para acompanhamento das partes interessadas.

A manifestação do módulo Simplifique será classificada como **reclamação** quando

indicar uma dificuldade enfrentada pelo usuário no acesso a um serviço público, como: lentidão numa fila para conseguir acesso a um determinado serviço; agendamento de serviço para data muito longínqua; necessidade de comparecimento a uma repartição para solicitação de serviço quando esta poderia ser feita por meio eletrônico.

Neste caso, a reclamação será encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas. Recebida a resposta da unidade responsável, o órgão responderá ao demandante informando sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

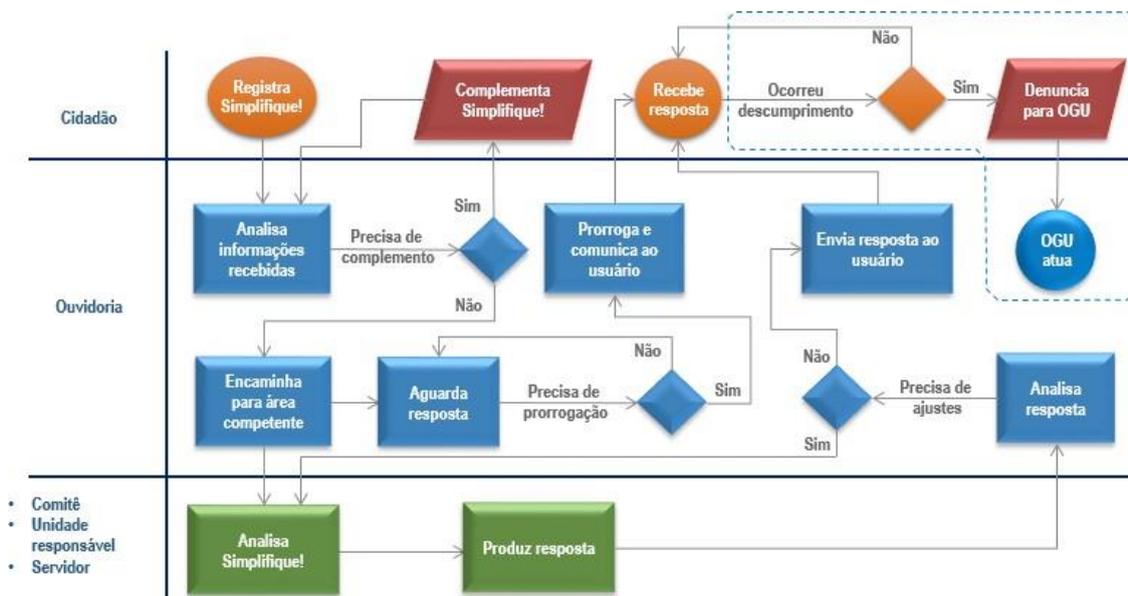
Será classificada como **denúncia** o relato que manifeste o descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094/2017, como no caso de servidores exigirem cópias autenticadas e documentos comprobatórios que constem em base de dados da Administração Pública federal; na recusa de recebimento de requerimento por protocolo de órgão competente, dentre outros.

O órgão, por meio de sua ouvidoria ou de agente público especificamente designado, fará análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, entrar em contato com o agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática. Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no sistema e-Ouv, para monitoramento das partes interessadas.

O órgão ou entidade deverá apresentar **resposta** no prazo de até **30 dias** corridos a contar do recebimento do Simplifique!, **prorrogável** por igual período uma única vez, mediante justificativa.

## FLUXOGRAMA SIMPLIFIQUE!

O fluxograma a seguir representa as principais etapas dos procedimentos aplicáveis à solicitação de simplificação:



# SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO DO SIMPLIFIQUE!

Se a análise do Simplifique! concluir pela necessidade de mais informações, a ouvidoria ou entidade deverá realizar pedido de complementação de informações no prazo de até 30 dias contados do recebimento da solicitação. Isso ocasionará a interrupção do prazo inicialmente previsto, ou seja, será reiniciado e passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, na qual serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da análise.

## Atenção!

O uso da solicitação de complementação com exclusivo fim procrastinatório sujeitará o agente público à responsabilização.

# TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES DO SIMPLIFIQUE!

Uma vez recebida a manifestação do Usuário, devidamente lançada no Módulo Simplifique! do Sistema e-Ouv, os órgãos e entidades deverão tratar as informações, observados os prazos previstos no Decreto nº 9.094/2017.

O tratamento da informação deverá ser feito pelo órgão ou entidade por meio da opção “Tratar Manifestações”, disponível na tela inicial do Sistema e-Ouv (Fig. 2), logo após o usuário fazer o login de acesso.



FIG 2

# SELEÇÃO DA MANIFESTAÇÃO A SER TRATADA

Ao selecionar o botão com o texto “Tratar Manifestações” o sistema abrirá uma tela com dois grupos de busca de manifestações (Fig.3). Um grupo contendo os parâmetros usuais de pesquisa e outro com parâmetros específicos, chamado Busca Avançada (Fig. 12). Os parâmetros de busca são associativos entre si, ou seja, é possível refinar a pesquisa associando mais de um parâmetro, mesmo entre os grupos de busca distintos.

The screenshot displays the 'Tratar Manifestações' page in the e-OUV system. The header includes the logo 'e-OUV' and the text 'Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal' and 'Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União'. The date 'quarta-feira, 08/11/2017' is shown in the top right. A navigation bar contains links for 'Início', 'Tratar Manifestações', 'Gerenciar Usuários', 'Gerenciar Sistema', 'Coleta OGU', and 'Logado como'. The main content area is titled 'Tratar Manifestações' and features a search form with the following fields: 'Esfera' (Federal), 'Ouvidoria destinatária' (MEC – Ministério da Educação), 'Número' (23546012613), 'Tipo' (Selecione...), and 'Formulário' (Selecione...). There are also text input fields for 'Texto da manifestação' and 'Nome do manifestante', and a 'Situções' filter with options: 'Cadastrada', 'Complementada', 'Encaminhada por Outra Ouvidoria', 'Prorrogada', and 'Resposta Intermediária'. A 'Busca Avançada' section is also visible. At the bottom of the search form, there are 'Buscar' and 'Limpar' buttons. Below the search form, a summary of the selected filters is provided: 'Filtro(s) selecionado(s): Número: 23546012613 / Esfera: Federal / Ouvidoria destinatária: MEC – Ministério da Educação / Situações: Cadastrada, Complementada, Encaminhada por Outra Ouvidoria, Prorrogada, Resposta Intermediária; / Identificação do manifestante: Todas. Total de registros: 1'. A table below the summary displays the search results with columns: 'Número', 'Assunto', 'Serviço', 'Tipo', 'E-mail do manifestante', 'Cadastro', 'Prazo', 'Situação', and 'Responsável'. The table contains one row with the following data: '23546012613201784', 'Não Classificada', 'cidadao@gmail.com', '08/11/2017', '08/12/2017', 'Cadastrada'. An 'Exportar' button is located at the bottom right of the table. The footer of the page includes the text 'Direitos reservados CGU/2017', 'Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União', and 'Versão 4.0.0'.

Número	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
23546012613201784			Não Classificada	cidadao@gmail.com	08/11/2017	08/12/2017	Cadastrada	

FIG 3

# PARÂMETROS DE BUSCA USUAIS

## ESFERA

Neste tipo de campo são oferecidas as opções de Esfera de Governo. Neste momento, estão disponíveis as opções Federal e Municipal. De acordo com o perfil do usuário, esta caixa de seleção já virá preenchida com a esfera a qual o usuário se vincula.

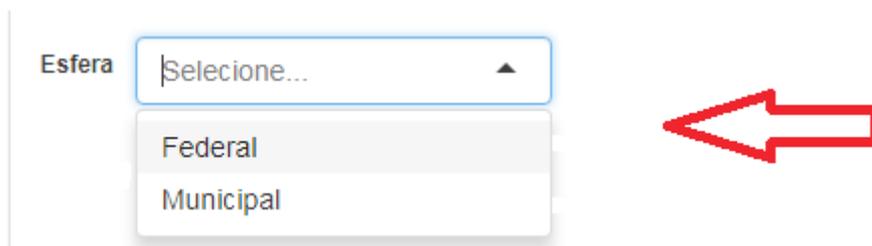


FIG 4

## OUIDORIA DESTINATÁRIA

O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o órgão ou entidade desejado ou poderá digitar uma palavra ou uma sigla que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

Da mesma forma como no campo ESFERA, esta caixa de seleção já virá preenchida com o órgão ou unidade ao qual o usuário se vincula.



FIG 5

## NÚMERO

Número da manifestação registrada no Módulo Simplifique! do Sistema e-Ouv (Fig. 6). Obedece ao padrão do Número Único de Protocolo - NUP vigente.

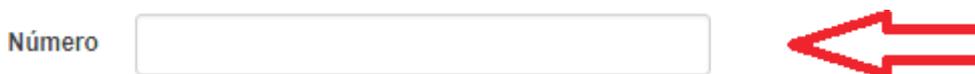
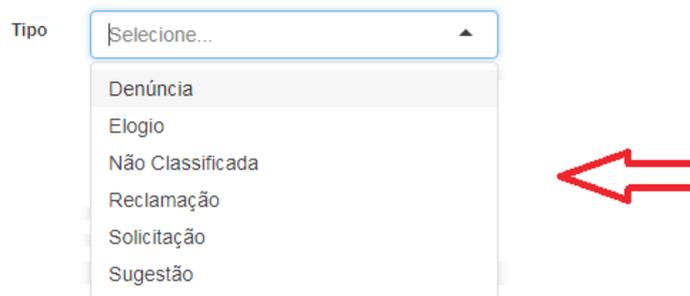


FIG 6

## TIPO

Relação dos tipos de manifestação de ouvidoria aceitos pelo Sistema e-Ouv.



Tipo

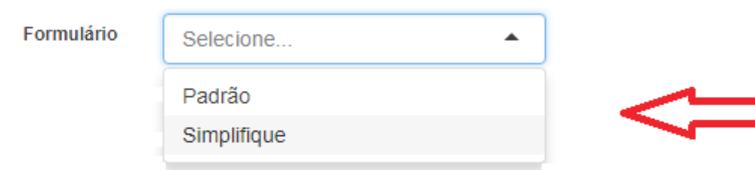
Selecione...

- Denúncia
- Elogio
- Não Classificada
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

FIG 7

## FORMULÁRIO

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 8). Relação dos tipos de formulário de ouvidoria aceitos pelo Sistema e-Ouv.



Formulário

Selecione...

- Padrão
- Simplifique

FIG 8

## TEXTO DA MANIFESTAÇÃO

Campo do tipo “Pesquisa textual” (Fig. 9). Poderá ser digitada uma palavra ou um trecho do texto contido nos campos: Descrição dos atos ou fatos, Proposta de Melhoria e Complemento da Manifestação (quando solicitado pelo órgão ou entidade e preenchido pelo cidadão).



Texto da manifestação

Entre com um trecho do texto da descrição dos atos ou fatos, proposta de melhoria ou complemento da manifestação

FIG 9

## SITUAÇÕES

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 10). Relação dos tipos de situações em que pode se encontrar a manifestação de ouvidoria no Sistema e-Ouv.



Situações

- Cadastrada
- Complementada
- Encaminhada por Outra Ouvidoria
- Prorrogada
- Resposta Intermediária
- Concluída
- Arquivada
- Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada

FIG 10

## NOME DO MANIFESTANTE

Campo do tipo “Pesquisa textual” (Fig. 11). Poderá ser digitada uma palavra ou um trecho do texto contido no campo NOME DO MANIFESTANTE.

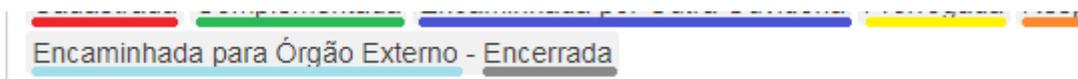


FIG 11

## PARÂMETROS DE BUSCA AVANÇADA

Busca Avançada ▲

Órgão de interesse

Assunto  Subassunto

Responsável pela análise

Registrado por  Canal de entrada

Serviço

Período de cadastro  a

Prazo de resposta  a

Período da 1ª resposta intermediária  a

Período da resposta conclusiva  a

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

Identificação do manifestante

UF  Município

Gênero  Faixa etária  Raça/cor

Filtro(s) selecionado(s): Situações: Cadastrada; Complementada; Encaminhada por Outra Ouvidoria; Prorrogada; Resposta Intermediária; / Identificação do manifestante: Todas  
Total de registros: 0

FIG 12

## ÓRGÃO DE INTERESSE

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 13). Relação de órgãos e entidades apontado pelo usuário como órgão sobre o qual deseja falar. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o órgão ou entidade desejado ou poderá digitar uma palavra ou uma sigla que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado. Trata-se de um campo de pesquisa geralmente associado a manifestações diferentes da Solicitação de Simplificação.



FIG. 13

## ASSUNTO

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 14). Relação de assuntos associados à manifestação de ouvidoria. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o assunto desejado ou poderá digitar uma palavra ou uma sigla que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

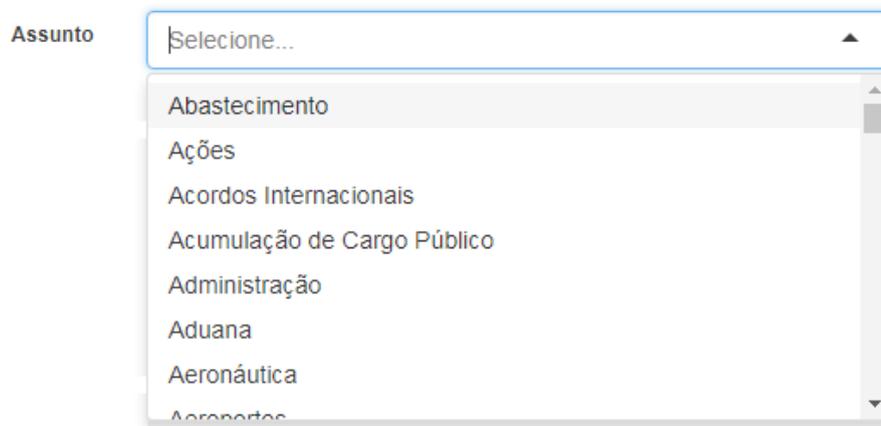


FIG. 14

## SUBASSUNTO

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 15). Relação de subassuntos associados à manifestação de ouvidoria. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o subassunto desejado ou poderá digitar uma palavra ou uma sigla que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

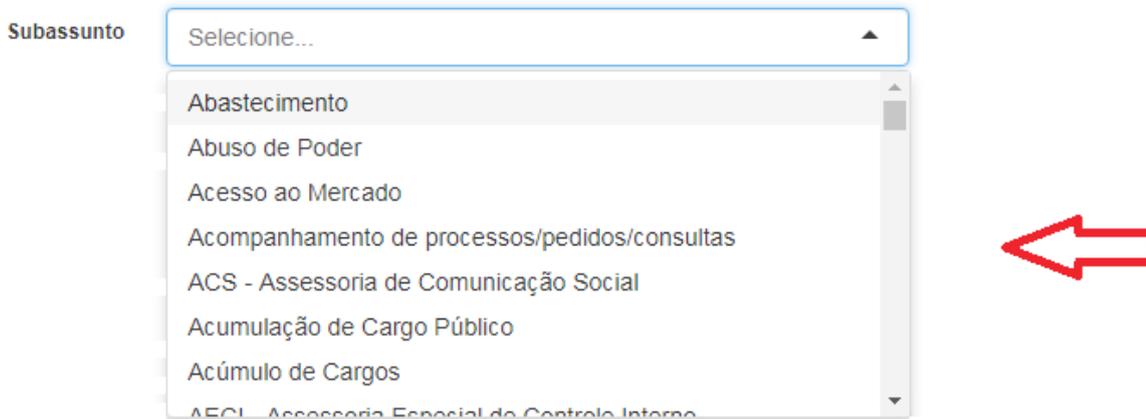


FIG. 15

### RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 16). Relação de servidores cadastrados no órgão ou entidade selecionado no campo OUVIDORIA DESTINATÁRIA. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o responsável desejado ou poderá digitar uma palavra que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.



FIG. 16

### REGISTRADO POR

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 17). Relação de servidores cadastrados no órgão ou entidade selecionado no campo OUVIDORIA DESTINATÁRIA responsável pelo lançamento da manifestação de ouvidoria encaminhado por meio físico (papel). O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o responsável pelo lançamento desejado ou poderá digitar uma palavra que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

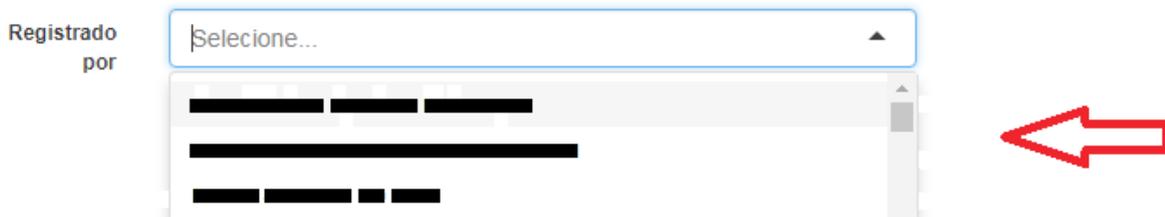


FIG 17

## CANAL DE ENTRADA

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 18). Relação de canais de encaminhamento de manifestações de ouvidoria. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o canal desejado ou poderá digitar uma palavra que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

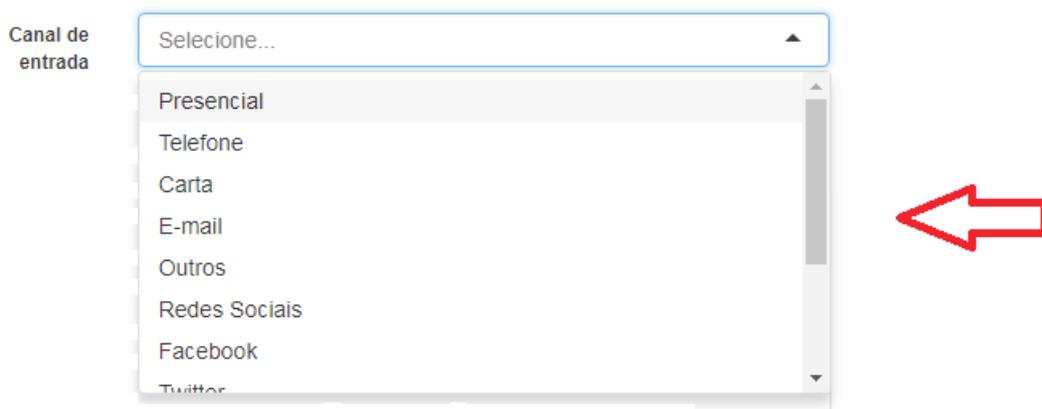


FIG. 18

## SERVIÇO

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 19). Neste tipo de campo são oferecidas todas as opções de serviços constantes do Portal de Serviços do Governo Federal e os órgãos constantes do Sistema de Informações Organizacionais Governo Federal - SIORG. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o serviço ou órgão desejado ou poderá digitar uma palavra ou uma sigla que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

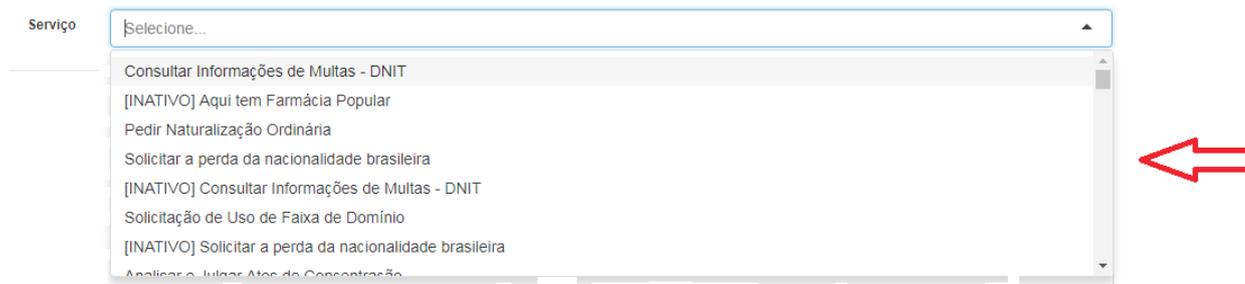


FIG. 19

## PERÍODO DE CADASTRO

Campo do tipo “Data” (Fig. 20). Devem ser informadas as datas referentes ao período no qual a manifestação de ouvidoria foi registrada.

Período de cadastro  a

FIG. 20

## PRAZO PARA RESPOSTA

Campo do tipo “Data” (Fig. 21). Devem ser informadas as datas referentes ao período do prazo para resposta à manifestação de ouvidoria.

Prazo de resposta  a

FIG. 21

## PERÍODO DA 1ª RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

Campo do tipo “Data” (Fig. 22). Devem ser informadas as datas referentes ao período da primeira resposta intermediária à manifestação de ouvidoria.

Período da 1ª resposta intermediária  a

FIG. 22

## PERÍODO DA RESPOSTA CONCLUSIVA

Campo do tipo “Data” (Fig. 23). Devem ser informadas as datas referentes ao período da resposta conclusiva à manifestação de ouvidoria.

Período da resposta conclusiva  a

FIG. 23

## OCORREU DENÚNCIA DE DESCUMPRIMENTO?

Campo do tipo “Caixa de verificação” (Fig. 24). Quando marcada, é ligado o parâmetro de verificação da ocorrência de denúncia de descumprimento da decisão adotada em manifestação de ouvidoria já encerrada.

  Ocorreu denúncia de descumprimento?

FIG. 24

## A DENÚNCIA ENVOLVE OCUPANTE DE CARGO COMISSIONADO DAS A PARTIR DO NÍVEL 4 OU EQUIVALENTE?

Campo do tipo “Caixa de verificação” (Fig. 25). Quando marcada, é ligado o parâmetro de verificação do envolvimento de ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente na manifestação de ouvidoria.

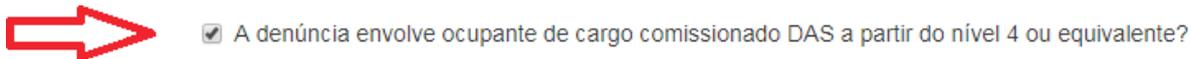


FIG. 25

## IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 26). Neste tipo de campo são oferecidas todas as opções de categorias de identificação do manifestante.

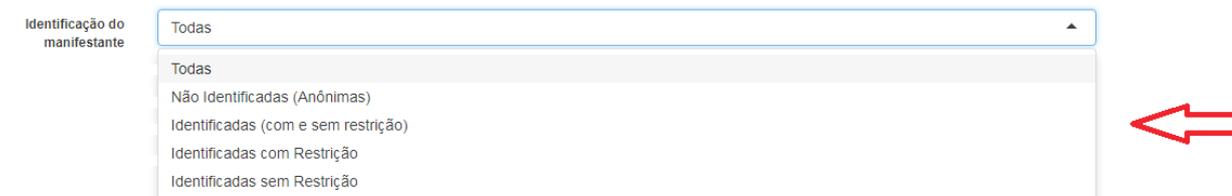


FIG. 26

## UF

Unidade da Federação ou Estado, este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 27). Neste tipo de campo são oferecidas todas as opções de Unidades da Federação (Estados), mais o Distrito Federal. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar a Unidade da Federação desejada ou poderá digitar diretamente a sigla correspondente.

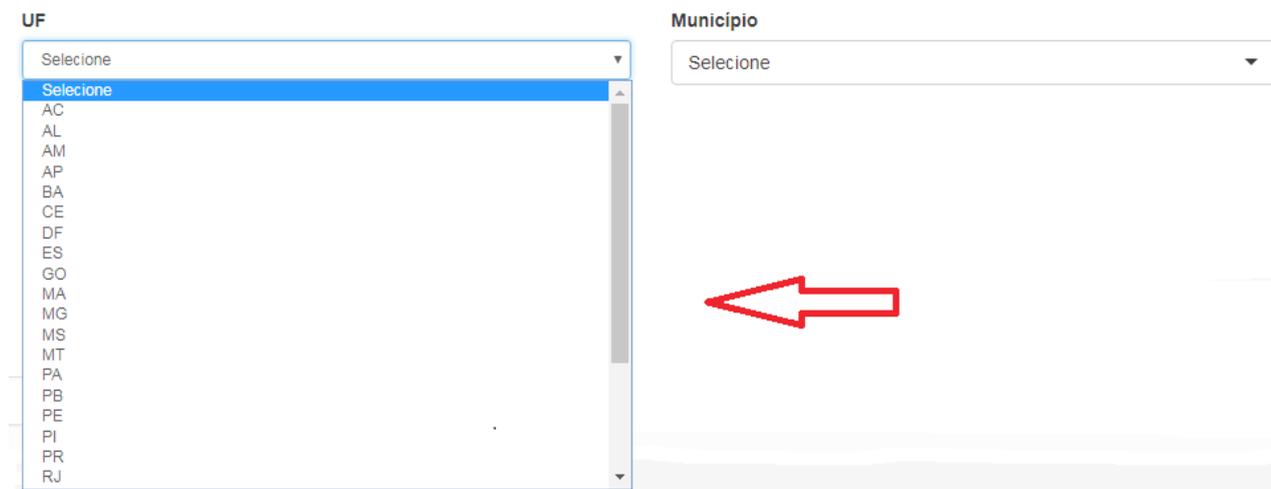


FIG. 27

## MUNICÍPIO

Este também é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 28). Uma vez selecionada a Unidade da Federação (Estado) no campo anterior, serão oferecidas todas as opções de Municípios contidos naquela UF (Estado). Da mesma forma, o usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o Município desejado ou poderá digitar uma letra que o sistema percorrerá automaticamente a relação até o ponto em que a letra inicial do município coincida com a letra digitada pelo usuário.

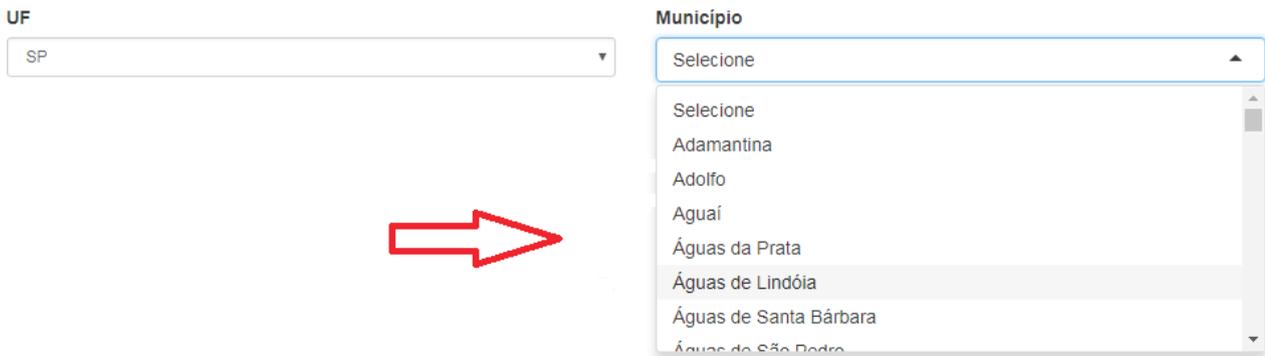


FIG. 28

## GÊNERO

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 29), com as opções Feminino e Masculino.

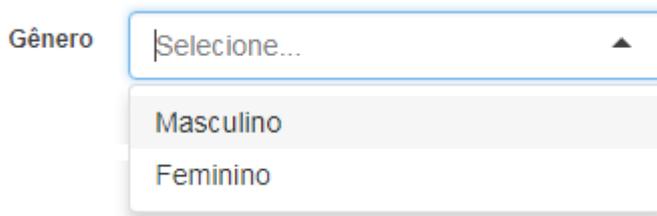


FIG. 29

## FAIXA ETÁRIA

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 30). Neste tipo de campo são oferecidas faixas etárias para que o usuário selecione aquela em que se enquadre.



FIG. 30

## COR/RAÇA

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 31). Neste tipo de campo é oferecida uma relação das cores/raças mais comuns à população brasileira.

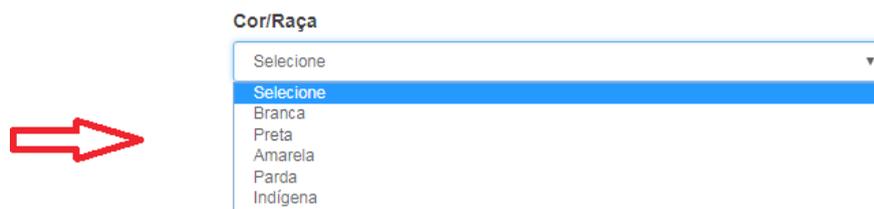


FIG. 31

## BOTÃO BUSCAR

Uma vez preenchidos os parâmetros de pesquisa desejados, deve ser clicado o botão Buscar (Fig. 32). Caso o usuário deseje mudar os parâmetros de pesquisa, basta clicar no botão Limpar e selecionar novamente os parâmetros desejados.



FIG. 32

## SELECIONANDO A MANIFESTAÇÃO

Cumprida a etapa da pesquisa, o sistema apresentará uma relação de manifestações que atendam aos parâmetros de pesquisa selecionados (Fig. 33). O usuário poderá exportar o resultado da pesquisa para um Relatório de Manifestações que poderá ser salvo nos formatos Excel, PDF e Word.

Número	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
 23546012613201784			Solicitação	cidadao@gmail.com	08/11/2017	08/12/2017	Cadastrada	Rogério Goulart Barboza

 [Exportar](#)

FIG. 33

O usuário deverá selecionar a manifestação que deseja iniciar a análise clicando no NÚMERO correspondente (Fig. 34).

Número	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
 23546012613201784			Solicitação	cidadao@gmail.com	08/11/2017	08/12/2017	Cadastrada	Rogério Goulart Barboza

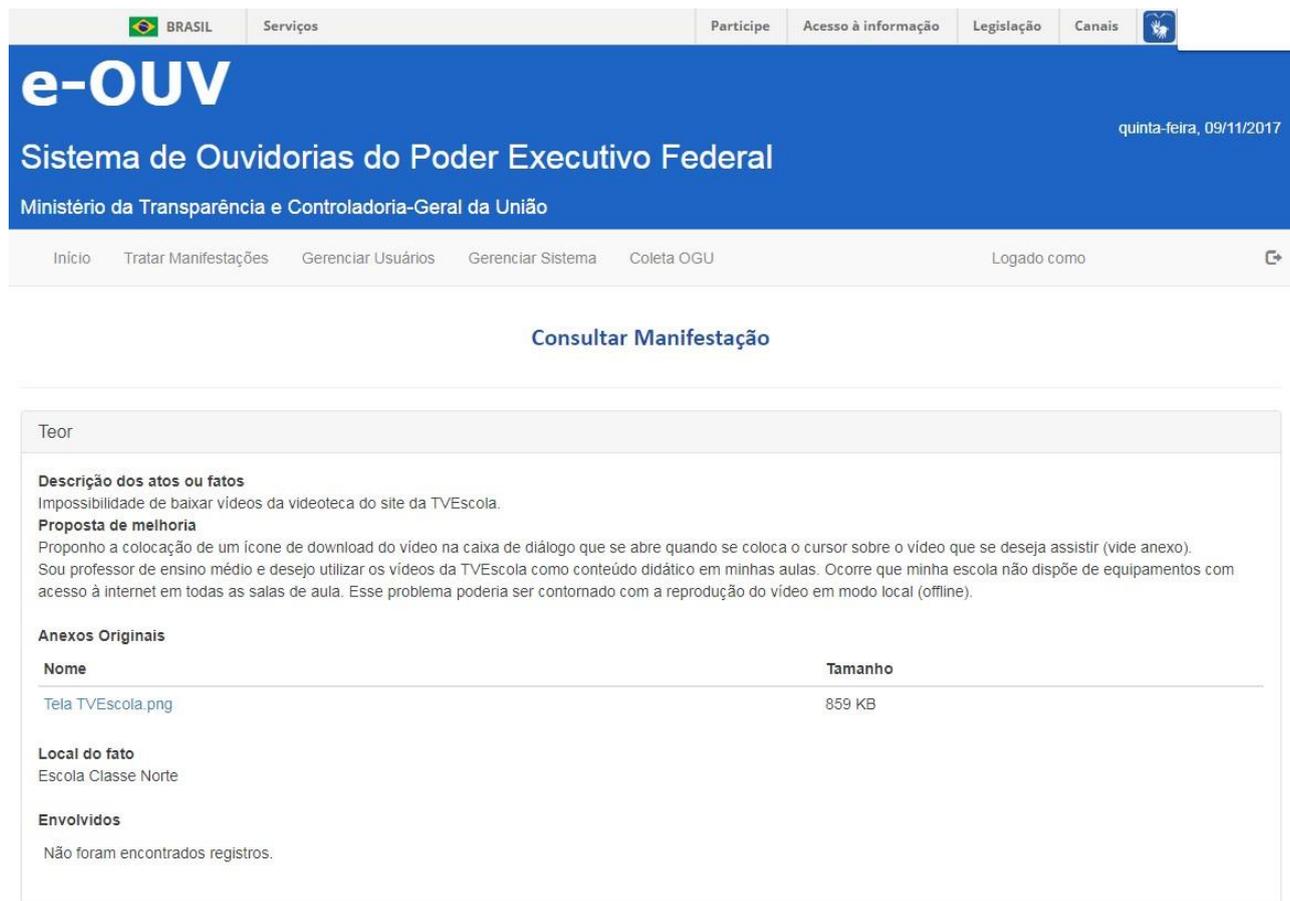


FIG. 30

Será apresentada uma tela contendo cinco conjuntos de informações sobre a manifestação selecionada: sendo Teor, Manifestação, Observação da Ouvidoria, Respostas e Históricos de Ações e Manifestante.

## TEOR

Contempla as informações pertinentes aos campos Descrição dos atos ou fatos, Proposta de melhoria, Local do fato e Envolvidos, além da relação dos anexos juntados à manifestação pelo cidadão (Fig. 35). Trata-se de um conjunto de informações que não podem ser editados pelo servidor encarregado da análise da manifestação nesta tela.



The screenshot displays the e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) interface. At the top, there is a navigation bar with the Brazilian flag, 'BRASIL', and 'Serviços'. To the right, there are links for 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. The main header is blue with the 'e-OUV' logo and the text 'Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal' and 'Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União'. The date 'quinta-feira, 09/11/2017' is shown in the top right. Below the header is a navigation menu with 'Início', 'Tratar Manifestações', 'Gerenciar Usuários', 'Gerenciar Sistema', 'Coleta OGU', and 'Logado como'. The main content area is titled 'Consultar Manifestação' and shows the 'Teor' section of a manifestation. The 'Teor' section includes the following information:

- Descrição dos atos ou fatos:** Impossibilidade de baixar vídeos da videoteca do site da TVEscola.
- Proposta de melhoria:** Proponho a colocação de um ícone de download do vídeo na caixa de diálogo que se abre quando se coloca o cursor sobre o vídeo que se deseja assistir (vide anexo). Sou professor de ensino médio e desejo utilizar os vídeos da TVEscola como conteúdo didático em minhas aulas. Ocorre que minha escola não dispõe de equipamentos com acesso à internet em todas as salas de aula. Esse problema poderia ser contornado com a reprodução do vídeo em modo local (offline).
- Anexos Originais:** A table with two columns: 'Nome' and 'Tamanho'. It contains one entry: 'Tela TVEscola.png' with a size of '859 KB'.
- Local do fato:** Escola Classe Norte.
- Envolvidos:** Não foram encontrados registros.

FIG 35

## MANIFESTAÇÃO

Contempla as informações pertinentes aos campos Tipo de manifestação, Número, Esfera, Órgão destinatário, Serviço, Órgão de Interesse, Assunto, Subassunto, Data de cadastro, Prazo de atendimento, Situação, Registrado por, Canal de entrada e Responsável pela análise (Fig. 36). Neste conjunto de informações os campos Serviço, Órgão de Interesse, Assunto, Subassunto, indicados pelas setas de 1 a 4, podem ser editados pelo servidor encarregado da análise da manifestação.

Manifestação

Tipo de manifestação Solicitação  
 Número S 23546.012613/2017-84  
 Esfera Federal  
 Órgão destinatário MEC – Ministério da Educação

Serviço TV Escola Alterar 1

Órgão de Interesse Alterar 2

Assunto Alterar 3

Subassunto Alterar 4

Data de cadastro 08/11/2017  
 Prazo de atendimento 08/12/2017  
 Situação Cadastrada  
 Registrado por Cidadão  
 Canal de entrada Não Informado  
 Responsável pela análise ██████████

FIG. 36

## OBSERVAÇÃO DE OUVIDORIA

No campo Texto o servidor encarregado poderá clicar no botão “Alterar” e fazer observações pertinentes às providências adotadas durante o processo de análise da manifestação (Fig. 37).

Observação da ouvidoria

Texto

Realizada análise do código fonte da página de internet da TVEscola.

Alterar

A observação da ouvidoria não é visível ao manifestante

FIG. 37

## RESPOSTAS E HISTÓRICOS DE AÇÕES

Contempla as informações pertinentes aos campos Respostas, Textos Complementares, Anexos Complementares, Denúncia de descumprimento, Encaminhamentos e Prorrogações, além do Histórico de ações adotadas durante o processo de análise da manifestação (Fig. 38). Trata-se de um conjunto de informações que não podem ser editados pelo servidor encarregado da análise da manifestação nesta tela.

Respostas e históricos de ações

**Respostas**  
Não foram encontrados registros.

**Textos Complementares**  
Não foram encontrados registros.

**Anexos Complementares**  
Não foram encontrados registros.

**Denúncia de descumprimento**  
Não foram encontrados registros.

**Histórico de ações**

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações Adicionais
08/11/2017 14:38	Cadastro		Registro dos dados da manifestação por: cidadao@gmail.com
08/11/2017 17:27	Análise	██████████	Usuário responsável pela análise: Rogerio Goulart Barboza
08/11/2017 19:01	Classificação	██████████	Manifestação classificada para Solicitação
08/11/2017 19:13	Prorrogação	██████████	Resposta de manifestação prorrogada de 08/12/2017 para 08/01/2018
09/11/2017 14:50	Cadastro	██████████	Alteração da observação da manifestação
09/11/2017 14:51	Cadastro	██████████	Alteração da observação da manifestação

**Encaminhamentos**  
Não foram encontrados registros.

**Prorrogações**  
Não foram encontrados registros.

FIG. 38

## MANIFESTANTE

Contempla as informações pertinentes à identificação do cidadão autor da manifestação de ouvidoria (Fig. 39). Trata-se de um conjunto de informações que não podem ser editados pelo servidor encarregado da análise da manifestação nesta tela.

Manifestante

<b>Tipo de identificação</b>	Identificado sem Restrição
<b>Nome</b>	Cidadão Participação
<b>Gênero</b>	Masculino
<b>Doc. de identificação</b>	CPF
<b>Número documento</b>	999.999.999-99
<b>Faixa etária</b>	20-39 anos
<b>Cor/Raça</b>	Parda
<b>(DDD)Telefone</b>	(061) 9999-9999
<b>E-mail</b>	cidadao@gmail.com
<b>CEP</b>	70070905
<b>Município/UF</b>	Brasília/DF
<b>Logradouro</b>	SAS
<b>Número</b>	1
<b>Complemento</b>	Ed. Edifício
<b>Bairro</b>	asa sul

FIG. 39

## ANALISANDO A MANIFESTAÇÃO

Ao final da tela de apresentação da manifestação selecionada o Sistema apresentará um conjunto de botões de ações onde se encontra a opção “Analisar” (Fig. 40). Por meio desses botões, o usuário poderá, também, imprimir a manifestação selecionada ou exportar seu conteúdo para um arquivo que poderá ser salvo nos formatos PDF ou Word.

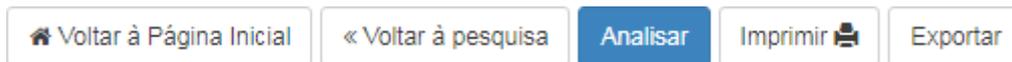


FIG. 40

Ao selecionar o botão “Analisar”, o Sistema abrirá uma tela dividida em duas setores. O setor à esquerda da tela conterá as mesmas informações da manifestação contidas na tela anterior. O setor à direita da tela conterá os campos para preenchimento da resposta à manifestação (Fig. 41).

**Analisar Manifestação**

**Teor**

**Descrição dos atos ou fatos**  
Impossibilidade de baixar vídeos da videoteca do site da TVEscola.

**Proposta de melhoria**  
Proponho a colocação de um ícone de download do vídeo na caixa de diálogo que se abre quando se coloca o cursor sobre o vídeo que se deseja assistir (vide anexo).  
Sou professor de ensino médio e desejo utilizar os vídeos da TVEscola como conteúdo didático em minhas aulas. Ocorre que minha escola não dispõe de equipamentos com acesso à internet em todas as salas de aula. Esse problema poderia ser contornado com a reprodução do vídeo em modo local (offline).

**Anexos Originais**

Nome	Tamanho
Tela TVEscola.png	859 KB

**Local do fato**  
Brasília/DF Escola Classe Norte

**Envolvidos**  
Não foram encontrados registros.

**Responder** AJUDA ?

**Tipo da Resposta\***  
Selecione...

Só é permitida uma única resposta intermediária e apenas se não prorrogada

**Texto da Resposta\***

**Anexos já incluídos** Não há anexos.  
[Incluir Anexos](#)

Anexos não cadastrados.

[Salvar sem Publicar](#) [Publicar Resposta](#)

**Manifestação**

**Tipo de manifestação** Não Classificada  
**Número** S 23546.012613/2017-84  
**Esfera** Federal

[Voltar](#) [Arquivar](#) [Encaminhar](#) [Prorrogar](#) [Classificar](#)

FIG. 41

### TIPO DA RESPOSTA

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 42) com as opções “Resposta Intermediária” e “Resposta Conclusiva”.

No Módulo Simplifique!, a **resposta intermediária** é mecanismo pelo qual serão solicitadas informações complementares ao cidadão autor da manifestação de ouvidoria. A resposta intermediária só pode ser oferecida uma vez nos primeiros 30 dias

contados a partir da data do recebimento da solicitação. Em outras palavras, não será possível solicitar informações complementares se o prazo para resposta ao cidadão já tiver sido prorrogado. Ao emitir uma resposta intermediária, o órgão ou entidade deverá procurar se certificar de que todas as informações necessárias à conclusão da solicitação estão contidas no pedido formulado.

A **resposta conclusiva** será emitida quando com o órgão ou entidade já tiver produzido uma resposta que contenha o posicionamento do órgão quanto à viabilidade ou não da solicitação de simplificação, a retificação do fato denunciado ou as providências adotadas pelo órgão frente a reclamação do usuário.

Respostas aos tipos denúncia e solicitação de simplificação que sejam acatadas total ou parcialmente pelo órgão ou entidade deverão conter o **compromisso** assumido que demonstre as medidas que serão adotadas e a data em que tais medidas serão implementadas. As respostas ao tipo reclamação que sejam avaliadas pelo órgão como pertinentes deverão conter apenas as **providências** adotadas em relação à reclamação.

#### Tipo da Resposta\*



Seleccione...

Seleccione...

Resposta Intermediária

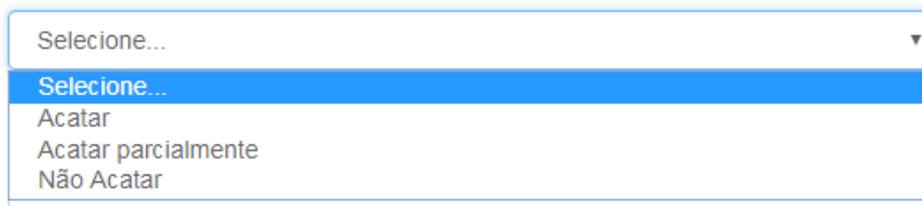
Resposta Conclusiva

FIG. 42

## DECISÃO

Caso a opção selecionada no campo Tipo de Resposta for “Resposta Conclusiva, o Sistema abrirá um novo campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 43) com as opções decisões aplicáveis.

#### Decisão\*



Seleccione...

Seleccione...

Acatar

Acatar parcialmente

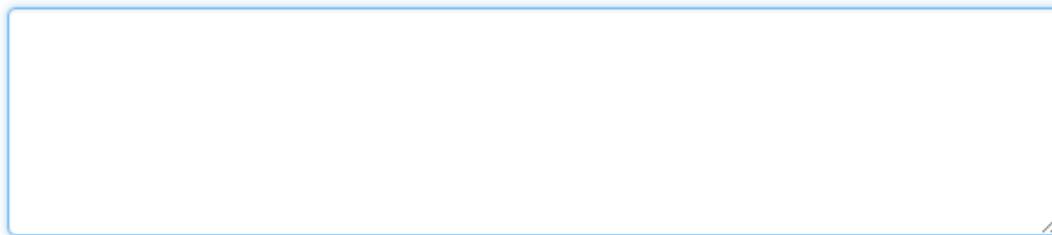
Não Acatar

FIG. 43

## TEXTO DA RESPOSTA

Campo textual, de preenchimento obrigatório, com tamanho máximo de 8.000 (oito mil) caracteres (Fig. 44), onde o responsável pela análise deverá inserir a resposta a ser encaminhada ao cidadão autor da manifestação de ouvidoria.

**Texto da Resposta\***



8000 caracter(es) restante(s)

FIG. 44

## DATA PARA CUMPRIMENTO DE COMPROMISSO

Campo do tipo “Data” (Fig. 45). Deve ser informada a data para cumprimento pelo órgão ou entidade do compromisso assumido em face do objeto da manifestação de ouvidoria do cidadão.

**Data para cumprimento de compromisso**



FIG. 45

## ANEXO

O servidor responsável pela análise da manifestação de ouvidoria poderá complementar a resposta ao cidadão por meio de anexos (Fig. 46)

**Anexos já incluídos** Não há anexos.

Incluir Anexos

Anexos não cadastrados.

FIG. 46

A clicar na frase Incluir Anexos, o Sistema abrirá uma caixa de diálogo que relacionará todos os anexos inseridos pelo responsável pela análise da manifestação de ouvidoria (Fig. 47). Nesta caixa de diálogo há um botão com o texto “Adicionar arquivo(s)” que ao ser selecionado abrirá uma caixa de pesquisa para que seja indicado o diretório em que o anexo se encontra no computador ou em dispositivo móvel de armazenamento de arquivos, como CD, pendrive, HD externo ou outro com o mesmo fim. O tamanho dos anexos está limitado a 30 MB (Megabytes).

Nome do arquivo	Tamanho	Status
<input type="button" value="Adicionar arquivo(s)"/>		
	0 b	0%

O tamanho do anexo não pode ultrapassar 30MB (0% ocupado)

FIG. 47

## SALVAR E PUBLICAR RESPOSTA

Preenchidas informações pertinentes à resposta ao cidadão autor da manifestação de ouvidoria, o responsável pela análise deverá selecionar um dos dois botões de ações que aparecem ao final da tela (Fig. 48). Caso ainda não estejam totalmente completas as informações, deverá ser selecionado o botão com o texto “Salvar sem Publicar”. Caso estejam completas as informações ou no caso de pedido de complementação de informações ao cidadão, deverá ser selecionado o botão com o texto “Publicar Resposta”.

Oportuno salientar que nos casos de pedido de complementação de informação, o Sistema abrirá um prazo de 20 dias a contar da publicação da resposta. Caso o cidadão não apresente as informações no prazo estabelecido, o Sistema encerrará automaticamente a manifestação de ouvidoria por “Ausência de complementação de informações”.



FIG. 48

## GUIA DE AÇÕES

Ao final da tela para preenchimento da resposta (Fig. 49), o Sistema apresentará uma guia contendo botões de ações associados à análise da manifestação de ouvidoria.



FIG. 49

## CLASSIFICANDO UMA MANIFESTAÇÃO

A classificação da solicitação de simplificação é muito importante, pois cada um dos três tipos possíveis de Simplifique! (reclamação, denúncia e solicitação de simplificação) demanda processos de tratamento diferentes. Como já dito, caso as informações enviadas pelo usuário não sejam suficientes para esta classificação, é recomendável solicitar a complementação para possibilitar o tratamento mais adequado.

É importante ressaltar que o e-Ouv impedirá o oferecimento de resposta a pedidos não classificados. Assim, caso não seja necessário requerer nenhuma informação complementar do cidadão autor da manifestação de ouvidoria a análise da manifestação deve começar por esta ação.

Ao selecionar o botão “Classificar”, o Sistema abrirá no setor à direita da tela o campo para classificação da manifestação de ouvidoria (Fig. 50).

Classificar Manifestação

Teor

**Descrição dos atos ou fatos**  
Impossibilidade de baixar vídeos da videoteca do site da TVEscola.

**Proposta de melhoria**  
Proponho a colocação de um ícone de download do vídeo na caixa de diálogo que se abre quando se coloca o cursor sobre o vídeo que se deseja assistir (vide anexo).  
Sou professor de ensino médio e desejo utilizar os vídeos da TVEscola como conteúdo didático em minhas aulas. Ocorre que minha escola não dispõe de equipamentos com acesso à internet em todas as salas de aula. Esse problema poderia ser contornado com a reprodução do vídeo em modo local (offline).

**Anexos Originais**

Nome	Tamanho
Tela TVEscola.png	859 KB

Classificar AJUDA ?

**Novo Tipo\***

Selecione...

Classificar

Voltar Arquivar Encaminhar Prorrogar Responder

FIG. 50

## CLASSIFICAR

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 51). Neste tipo de campo são oferecidas os três tipos de manifestações possíveis no Simplifique!: Denúncia, Reclamação e Solicitação de Simplificação.

Ressalta-se que é possível reclassificar uma manifestação ouvidoria. Por exemplo, inicialmente a manifestação foi classificada como Solicitação de Simplificação, porém, ao longo da análise, foi identificado que se trata de uma Denúncia. Neste caso, o Sistema apresentará apenas as opções para as quais a manifestação poderá ser reclassificada.

Classificar AJUDA ?

**Novo Tipo\***

Selecione...

Selecione...

Denúncia

Reclamação

Solicitação



FIG. 51

## PRORROGANDO UMA MANIFESTAÇÃO

As manifestações de ouvidoria cadastradas no Módulo Simplifique! terão prazo de 30 dias para emissão de resposta conclusiva, prorrogáveis apenas uma vez por igual período.

Ao selecionar o botão “Classificar”, o Sistema abrirá no setor à direita da tela os campos para informação da motivação da prorrogação da manifestação de ouvidoria (Fig. 52).

**Prorrogar Manifestação**

Teor

**Descrição dos atos ou fatos**  
Impossibilidade de baixar vídeos da videoteca do site da TVEscola.

**Proposta de melhoria**  
Proponho a colocação de um ícone de download do vídeo na caixa de diálogo que se abre quando se coloca o cursor sobre o vídeo que se deseja assistir (vide anexo).  
Sou professor de ensino médio e desejo utilizar os vídeos da TVEscola como conteúdo didático em minhas aulas. Ocorre que minha escola não dispõe de equipamentos com acesso à internet em todas as salas de aula. Esse problema poderia ser contornado com a reprodução do vídeo em modo local (offline).

**Anexos Originais**

Nome	Tamanho
Tela TVEscola.png	859 KB

**Local do fato**  
Escola Classe Norte

Prorrogar AJUDA ?

**Motivo\***  
Selecione...

**Justificativa**

**Prazo Original**                      **Novo Prazo**  
08/12/2017                              08/01/2018

**Prorrogar**

FIG. 52

### MOTIVO

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 53). Neste tipo de campo são oferecidas as opções de motivos para prorrogação da manifestação de ouvidoria.

**Motivo\***

Selecione...

Selecione...

Complexidade para elaborar resposta

Aguardando atuação de outras áreas do órgão/entidade

Revisão da resposta e adequação da linguagem

Outros motivos



FIG. 53

### JUSTIFICATIVA

Campo textual, com tamanho máximo de 8.000 (oito mil) caracteres, onde o responsável pela análise deverá descrever a justificativa associada ao motivo da prorrogação da manifestação de ouvidoria (Fig. 54).

### Justificativa

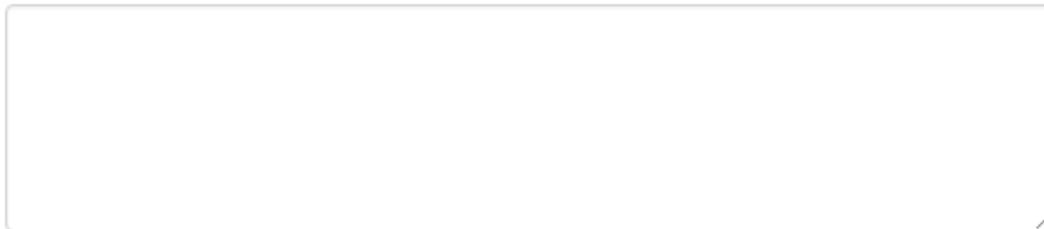


FIG. 54

### PRAZO

O Sistema calculará automaticamente o prazo de prorrogação, sendo 30 dias a contar do final do prazo originalmente estabelecido para emissão de resposta conclusiva à manifestação de ouvidoria (Fig. 55).

Prazo Original	Novo Prazo
08/12/2017	08/01/2018

FIG. 55

### PRORROGAR

Preenchidas informações pertinentes ao motivo da prorrogação do prazo para emissão de resposta conclusiva à manifestação de ouvidoria, o responsável pela análise deverá clicar no botão com o texto “Prorrogar” que aparece ao final da tela (Fig. 56) para que o Sistema efetue a alteração.



FIG. 56

### ENCAMINHANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Recebida uma manifestação de ouvidoria cadastrada no Módulo Simplifique! por órgão ou entidade incompetente para respondê-lo, este o reencaminhará imediatamente à ouvidoria do órgão ou entidade competente por meio do próprio Sistema e-Ouv (Fig. 57).

No caso de pedido classificado como denúncia em que se configure omissão ou recusa injustificada de retificação dos atos praticados pelo agente denunciado em descumprimento ao Decreto nº 9.094/2017, o órgão ou entidade deverá encaminhá-lo imediatamente à OGU para adoção das medidas necessárias à apuração da denúncia.

Encaminhar AJUDA ?

**Esfera\*** **Ouvidoria destinatária\***

Federal Selecione...

**Texto de notificação à ouvidoria destinatária\***

**Texto de notificação ao cidadão**

**Encaminhar**

FIG. 57

## ESFERA

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 58), onde são oferecidas as opções de Esfera de Governo.

Importante salientar que somente será possível fazer encaminhamentos entre órgãos e entidades da esfera à qual a manifestação de ouvidoria foi originalmente direcionada. Caso o assunto da manifestação se refira a um órgão ou entidade de uma esfera diferente daquela à qual foi originalmente direcionada, a manifestação deverá ser encerrada e o cidadão orientado a fazer uma novo registro no Sistema ou por meio do canal adequado, para assuntos pertinentes à esfera municipal.

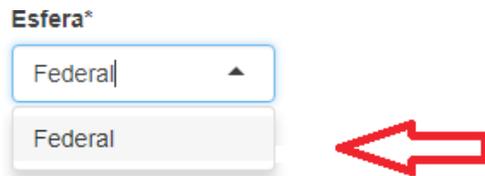


FIG. 58

## OUVIDORIA DESTINATÁRIA

Campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 59). Relação de órgãos e entidades associados à esfera selecionada. O usuário poderá clicar no campo e percorrer as opções até encontrar o órgão ou entidade desejado ou poderá digitar uma palavra ou uma sigla que o sistema reduzirá as opções àquelas que coincidem com o que foi digitado.

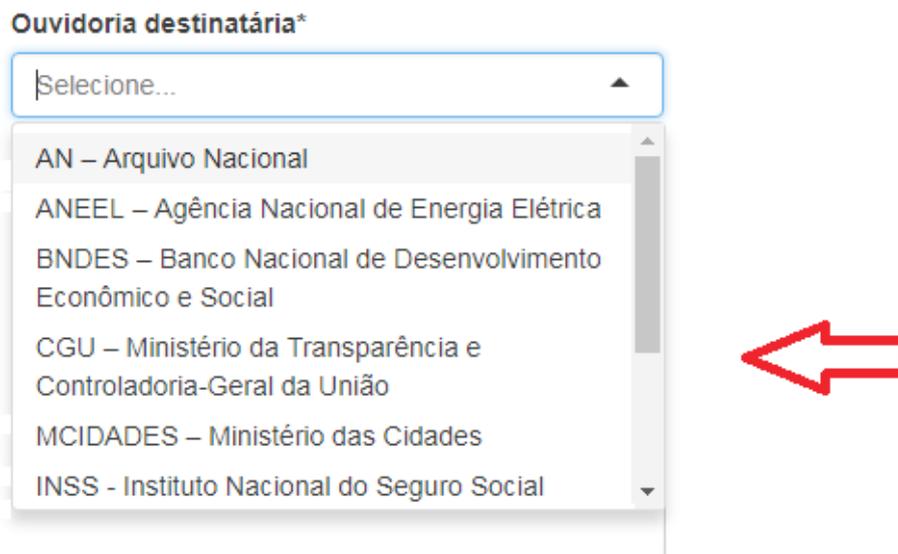


FIG. 59

## TEXTO DE NOTIFICAÇÃO À OUVIDORIA DESTINATÁRIA

Campo textual, com tamanho máximo de 8.000 (oito mil) caracteres, onde o responsável pela análise deverá escrever o texto de notificação ao órgão ou entidade destinatário do encaminhamento da manifestação de ouvidoria (Fig. 60).

Texto de notificação à ouvidoria destinatária\*

FIG. 60

## TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO CIDADÃO

Campo textual, com tamanho máximo de 8.000 (oito mil) caracteres, onde o responsável pela análise deverá escrever o texto de notificação ao cidadão do encaminhamento da manifestação de ouvidoria (Fig. 61).

Texto de notificação ao cidadão



FIG. 61

## ENCAMINHAR

Preenchidas informações pertinentes ao encaminhamento da manifestação de ouvidoria, o responsável pela análise deverá clicar no botão com o texto “Prorrogar” que aparece ao final da tela (Fig. 62) para que o Sistema efetue o encaminhamento.



FIG. 62

## ARQUIVANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Inicialmente é preciso fazer uma distinção entre conclusão e arquivamento de uma manifestação de ouvidoria cadastrada no Módulo Simplifique!. Serão concluídas as manifestações para as quais foi emitida Resposta Definitiva, independentemente do acatamento das proposições formuladas pelo cidadão. Em outras palavras, são concluídas aquelas manifestações submetidas a todas as etapas de análise, até a decisão de mérito do que foi proposto.

Por outro lado, serão arquivadas, mediante justificativa expressa, as manifestações cujo autor descumprir os deveres de utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; de prestar as informações pertinentes ao serviço quando solicitadas e de colaborar para a adequada prestação do serviço. Nesses casos, a manifestação de ouvidoria será arquivada sem análise de mérito da proposição formulada pelo cidadão.

Ao selecionar o botão “Arquivar”, o Sistema abrirá uma tela contendo as mesmas informações gerais sobre a manifestação de ouvidoria, já descritas na seção de seleção de manifestações: Teor, Manifestação, Observação da Ouvidoria, Respostas e Históricos de Ações e Manifestante.

Ao final da tela serão apresentados dois campos de preenchimento obrigatório pelo responsável pela análise, antes do arquivamento definitivo da manifestação de ouvidoria (Fig. 63).

### Arquivar

Motivo do Arquivamento

Justificativa

FIG. 63

### MOTIVO DO ARQUIVAMENTO

Este é um campo do tipo “Caixa de Seleção” (Fig. 64). Neste tipo de campo são oferecidas as opções de motivos para arquivamento da manifestação de ouvidoria.

Motivo do Arquivamento



- Selecione
- Falta de urbanidade
- Falta de clareza / insuficiência de dados
- Duplicidade de manifestação
- Manifestação imprópria/inadequada
- Perda de objeto
- Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento

FIG. 64

### JUSTIFICATIVA

Campo textual, com tamanho máximo de 8.000 (oito mil) caracteres, onde o responsável pela análise deverá descrever a justificativa associada ao motivo do arquivamento da manifestação de ouvidoria (Fig. 65).

Justificativa

FIG. 65

## SALVAR

Preenchidas informações pertinentes ao arquivamento da manifestação de ouvidoria, o responsável pela análise deverá clicar no botão com o texto “Salvar” que aparece ao final da tela (Fig. 62) para que o Sistema efetue o arquivamento.



FIG. 62

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

### DETERMINAÇÃO DE EMISSÃO DE RESPOSTA DO SIMPLIFIQUE!

Recebida a manifestação de ouvidoria cadastrada no Módulo Simplifique! e não havendo resposta nos prazos previstos, a Ouvidoria-Geral da União determinará a emissão de resposta, sem prejuízo de apuração de responsabilidade pela omissão.

### DENÚNCIA DE DESCUMPRIMENTO DE COMPROMISSO DO SIMPLIFIQUE!

O usuário de serviço público que identificar o descumprimento de um compromisso firmado por um órgão ou entidade poderá denunciá-lo à Ouvidoria-Geral da União, que fará gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento, sem prejuízo da possibilidade de apuração de responsabilidades.

A possibilidade de denunciar o descumprimento será apresentada pelo e-Ouv ao usuário depois de terminado o prazo do compromisso informado pelo órgão ou entidade.

### SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 9.094/2017

Serão aplicadas as punições previstas na Lei n. 8.112/1990 e na Lei n. 6.880/1980, Estatuto dos Servidores Públicos Cíveis e o Estatuto dos Militares da União, respectivamente, que preveem medidas como a advertência, a suspensão e até mesmo a demissão de servidores.