



MANUAL

# **E-Ouv FEDERAL**

*Sistema de Ouvidoria do Poder  
Executivo Federal*

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro  
70070-905 . Brasília-DF . cgu@cgu.gov.br

WAGNER ROSÁRIO  
Ministro da Transparência, Fiscalização  
e Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO  
Secretário-Executivo do Ministério da Transparência,  
Fiscalização e Controladoria-Geral da União

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL  
Secretário Federal de Controle Interno

GILBERTO WALLER JUNIOR  
Ouvidor-Geral da União

ANTÔNIO CARLOS VASCONCELLOS NÓBREGA  
Corregedor-Geral da União

CLÁUDIA TAYA  
Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

Brasília, setembro de 2017

# Apresentação

O e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento e tratamento de manifestações.

O sistema é gratuito e funciona inteiramente em ambiente online, não sendo necessário instalá-lo nas máquinas das ouvidorias.

Este documento apresenta as principais funcionalidades do e-Ouv.

Entre no Portal [Ouvidorias.gov](http://Ouvidorias.gov) e encontre vários materiais voltados ao trabalho das ouvidorias públicas.

# Sumário

## **1. ACESSO AO SISTEMA E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO 6**

## **2. TELA DE INÍCIO DO SISTEMA 8**

### **2.1 COMO REGISTRAR MANIFESTAÇÃO PARA CIDADÃO SEM ACESSO AO SISTEMA (MANIFESTAÇÃO QUE CHEGA POR TELEFONE, E-MAIL OU PESSOALMENTE)? 9**

### **2.2 COMO ALTERO MEUS DADOS DE PERFIL NO SISTEMA? 14**

### **2.3 COMO CONSULTO AS MANIFESTAÇÕES QUE ENCAMINHEI PARA OUTRAS OUVIDORIAS? 14**

## **3. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES 16**

### **3.1 BUSCAR MANIFESTAÇÕES 16**

#### *3.1.1 SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES 19*

### **3.2 CONSULTAR E VISUALIZAR DEMAIS DADOS 21**

### **3.3 ANALISAR MANIFESTAÇÕES 22**

#### *3.3.1 DENÚNCIAS 25*

### **3.4 RESPONDER MANIFESTAÇÕES 26**

### **3.5 REABRIR MANIFESTAÇÃO 27**

<b>3.6 ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO</b>	<b>28</b>
<b>3.7 DICAS</b>	<b>29</b>
<b>4. RELATÓRIOS AUTOMÁTICOS</b>	<b>31</b>
<b>5. PERFIL ADMINISTRADOR LOCAL</b>	<b>32</b>
<b>5.1 MEU PERFIL É DE ADMINISTRADOR LOCAL. COMO GERENCIO OUTROS USUÁRIOS?</b>	<b>33</b>
<b>5.2 MEU PERFIL É DE ADMINISTRADOR LOCAL. COMO GERENCIO O SISTEMA DE MINHA OUVIDORIA?</b>	<b>34</b>

## 1. ACESSO AO SISTEMA E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Os órgãos do poder executivo federal interessados em utilizar o e-Ouv devem fazer a solicitação de adesão ao sistema pelo [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br).

Após a adesão, você poderá acessar o sistema, utilizando nome de usuário e senha recebidos. Acesse o e-Ouv diretamente pelos endereços: [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br) ou <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

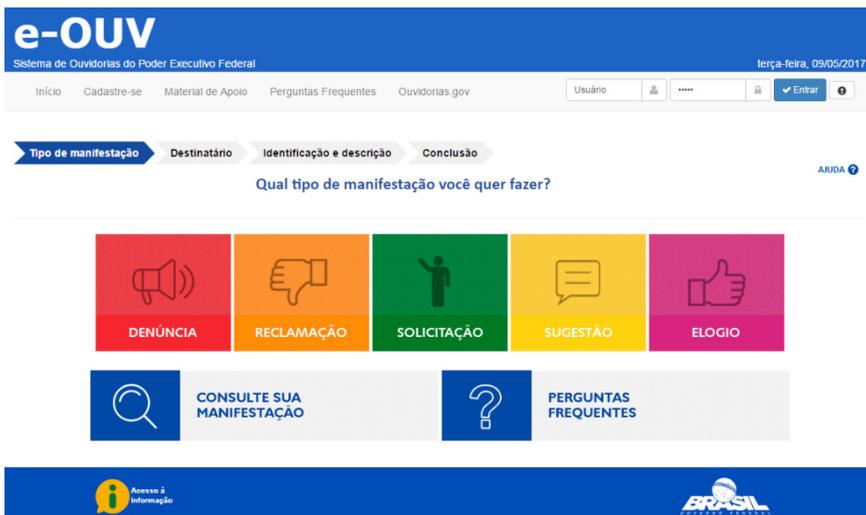
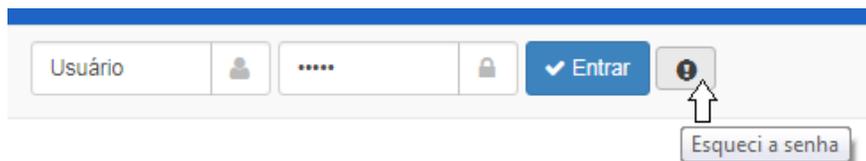


Figura 1 - Tela inicial do e-Ouv

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.



*Figura 2 - Local para recuperar senha*

Ao aderir ao sistema, a ouvidoria passará a receber manifestações via e-Ouv. A Instrução Normativa OGU n. 1/2014 define cinco tipos de manifestação a serem utilizados no Poder Executivo Federal.

- 1 - Denúncia\*: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- 2 - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- 3 - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- 4 - Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- 5 - Elogio: demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

\*A denúncia é o único tipo de manifestação de ouvidoria que apresenta uma seção diferenciada, com campos de preenchimento obrigatório. Veja mais detalhes sobre o tratamento das manifestações no capítulo 3.



*Figura 3 - Tipos de manifestação*

Deseja testar o sistema? O e-Ouv conta com um ambiente de treinamento que simula o sistema real.

Se você é servidor de ouvidoria e quer acessá-lo, envie o pedido para [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br)

## 2. 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 (veja no capítulo 3);
- Gerenciar Usuários de ouvidoria, caso o servidor público tenha perfil de Administrador Local no sistema (veja no capítulo 5);
- Gerenciar Sistema, caso o servidor público tenha status de Administrador Local no sistema (veja no capítulo 5);
- 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.

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

- 1) Primeiramente, acesse o sistema utilizando seu nome de usuário e senha. Lembre-se, o usuário é seu CPF!
- 2) Clique em Registrar manifestação para o cidadão, conforme figura:

## Registrar Manifestação para o Cidadão



Registrar Manifestação para o Cidadão

Figura 4 - Ícone Registrar Manifestação para o Cidadão

3) Selecione o tipo de manifestação recebida:

Tipo de manifestação Destinatário Identificação e descrição Conclusão

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO
----------	------------	-------------	----------	--------

Figura 5 - Tipos de manifestação

4) O órgão para ENVIO da manifestação já estará preenchido automaticamente com o nome do seu órgão. Caso a cidadã ou o cidadão queira FALAR sobre um órgão diferente do destinatário, preencha o terceiro campo:

Tipo de manifestação Destinatário Identificação e descrição Conclusão

Registando a Manifestação do Cidadão

AJUDA ?

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação\*

CGU – Controladoria-Geral da União

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Sobre qual órgão você quer falar

Selecione um Órgão

« Voltar Avançar »

Figura 6 - Seleção de órgão e assunto

5) O campo Assunto tem como objetivo auxiliar a cidadã ou o cidadão na procura do órgão responsável pela análise daquela manifestação. Isso pode ser preenchido na hora do registro da manifestação ou posteriormente, no momento da análise;

6) Após a etapa acima, indique se a cidadã ou o cidadão quer se identificar, permitindo ou não acesso aos seus dados pessoais, ou se não quer se identificar (em caso de manifestações anônimas). Lembre-se que, por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que são obrigados a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial;

- 7) Os campos UF, Município, Logradouro e Bairro serão preenchidos automaticamente se, ao digitar o CEP, você clicar em Consultar CEP;
- 8) Se a manifestação for anônima, aparecerá uma mensagem de alerta indicando que o cidadão não terá como acompanhar a manifestação;
- 9) Registre o texto da manifestação encaminhada pelo cidadão fora do sistema (limite de 8.000 caracteres). Se existirem anexos, clique em Incluir anexos (limite de 30MB por arquivo);
- 10) Escolha a UF e Município onde ocorreu o fato e, posteriormente, escolha o Canal de Entrada da manifestação;

**Descrição**

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

[Incluir Anexos](#)  
Anexos não cadastrados

**Local do Fato:**

UF:  Município:

**Canal de Entrada**

Não Informado

Carta

E-mail

Outros

Presencial

Redes Sociais

Telefone

*Figura 7 - Local para descrição da manifestação, inclusão de anexos, inserção do local do fato e, em caso de denúncia, detalhamento dos envolvidos no fato denunciado.*

11) Caso a manifestação seja uma denúncia, aparecerão campos, não obrigatórios, em que é possível indicar os envolvidos no fato denunciado.

12) Marque o campo Não sou um robô e aguarde a conclusão da verificação, conforme figura abaixo, antes de clicar em Concluir;

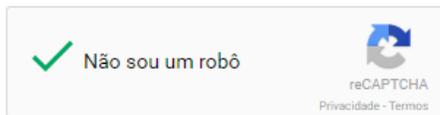


Figura 8 - Figura Não sou um robô

13) Se a manifestação for identificada, o número do protocolo aparecerá na tela e será enviado ao e-mail cadastrado. Com o protocolo e e-mail, o cidadão poderá consultar o andamento de sua manifestação.



### Atenção!

Cidadão quis se identificar?

O nome e e-mail são obrigatórios.

*Observação! Caso o cidadão não tenha e-mail, sugerimos incluir o e-mail da ouvidoria e combinar com a cidadão ou o cidadão como ela ou ele quer receber a resposta (ofício, pessoalmente, etc). É preferível que a pessoa informe algum e-mail que ela tenha acesso para que o acompanhamento online das respostas possa ser feito.*

## **2.2 COMO ALTERO MEUS DADOS DE PERFIL NO SISTEMA?**

- 1) Primeiramente faça seu login no sistema. Lembre-se, o usuário é seu CPF!
- 2) Clique em Cadastro do Usuário, conforme figura abaixo:



*Figura 9 - Ícone Cadastro do Usuário*

- 3) O único campo que não pode ser editado por você é o e-mail. Caso queira modificá-lo, envie um e-mail para seu Administrador local. Se o seu perfil é de Administrador local, envie um e-mail para [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br) para modificar seu e-mail.

## **2.3 COMO CONSULTO AS MANIFESTAÇÕES QUE ENCAMINHEI PARA OUTRAS OUVIDORIAS?**

- 1) Primeiramente faça seu login no sistema. Lembre-se, o usuário é seu CPF!

2) Clique em Encaminhamentos de Manifestações, conforme figura abaixo:

**Encaminhamentos de Manifestações**



Consulte as manifestações encaminhadas para outras ouvidorias

Figura 10 - ícone Encaminhamentos de Manifestações

3) Aparecerá uma lista com todas as manifestações que foram Encaminhadas para outra ouvidoria (no caso de manifestações encaminhadas para ouvidorias que aderiram ao e-Ouv) e Encaminhadas para órgão externo (no caso de manifestações encaminhadas para ouvidorias que não aderiram ao e-ouv)

**Consultar Encaminhamentos de Manifestações**

Exibir filtros

Filtro(s) selecionado(s): ÓRGÃO DE ORIGEM: Prefeitura do Rio de Janeiro - Rio de Janeiro/RJ / IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: Todas

Total de registros: 2

Ações	Número	Órgão Destinatário de Origem	Órgão Destinatário de Destino	Tipo	Data de Cadastro	Data de Encaminhamento	Situação
Detalhar	00479201700000428			Elogio	27/07/2017	16/08/2017	Encaminhada por Outra Ouvidoria
Detalhar	00479201700000185			Solicitação	27/07/2017	27/07/2017	Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada

[Exportar](#)

Figura 11 - ícone Encaminhamentos de Manifestações

### 3. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O que é possível fazer quando escolhemos a opção Tratar Manifestações?

- Buscar manifestações aplicando filtros;
- Consultar e visualizar demais dados da manifestação, podendo exportá-la em PDF ou Word;
- Analisar manifestações.
- Responder manifestações;
- Reabrir manifestações;
- Encaminhar manifestações.

#### 3.1 BUSCAR MANIFESTAÇÕES

1) Caso não tenha feito login, insira seu CPF e senha nos campos que estão na página inicial. Depois clique em Tratar Manifestações.

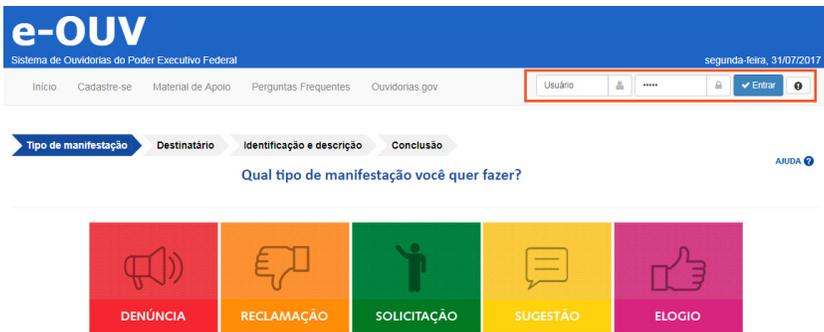


Figura 12 - Local para fazer login na página principal Portal do e-Ouv



Figura 13- Ícone Tratar Manifestações na página inicial do ambiente interno do sistema

- 2) Aparecerão as manifestações do seu órgão que apresentam as seguintes situações: Cadastrada, Complementada, Encaminhada por Outra Ouvidoria, Prorrogada, Resposta Intermediária. Essa é a busca padrão.
- 3) Caso você queira buscar as manifestações com filtros de sua preferência, primeiramente clique em Limpar;
- 4) Depois, escolha qual critério de busca utilizará e clique em Buscar.

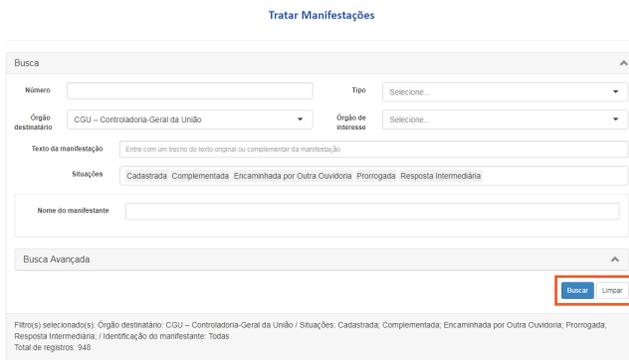


Figura 14- Filtros de busca no ambiente de Tratamento das Manifestações e local para limpar os filtros.



### Atenção!

*Há mais critérios de busca em Busca Avançada.*

5) Você pode organizar o resultado dos registros que aparecerão, após a busca com os filtros de sua preferência. É possível organizar por: Número, Assunto, Tipo, E-mail do manifestante, Cadastro, Prazo, Situação ou Responsável. Clique em cada uma das opções para escolher como organizar.

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Federal / Situações: Cadastrada; Complementada; Encaminhada por Outra Ouvidoria; Prorrogada; Resposta Intermediária; Identificação do manifestante: Todas  
Total de registros: 1031

Número	Assunto	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
0819800003201741		Reclamação		06/03/2017	27/03/2017	Cadastrada	
123	Administração	Elogio	teste@gmail.com	01/03/2017	27/03/2017	Cadastrada	Matheus
23546000058201748	Ações	Sugestão		06/03/2017	27/03/2017	Cadastrada	
00106000109201715	Abastecimento	Reclamação		08/03/2017	28/03/2017	Cadastrada	MARCUS VINÍCIUS
18870000011201727		Reclamação		08/03/2017	28/03/2017	Cadastrada	
36777000010201768		Reclamação		08/03/2017	28/03/2017	Cadastrada	
23546000060201717		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	
23546000061201761		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	
23546000062201714		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	
23546000063201751		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	

Pág. << < 1 de 104 > >> Qtd. Registros por Página:  CK Total de registros: 1031

*Figura 15- Maneiras de organizar os registros*

6) Para exportar esse quadro com os resultados, clique no botão Exportar e escolha qual tipo de documento você quer gerar: Excel, Word ou PDF;

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Federal / Situações: Cadastrada, Complementada, Encaminhada por Outra Ouvidoria, Prorrogada, Resposta Intermediária; / Identificação do manifestante: Todas  
Total de registros: 1031

Número	Assunto	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
08199000003201741		Reclamação		06/03/2017	27/03/2017	Cadastrada	
123	Administração	Elogio	teste@gmail.com	01/03/2017	27/03/2017	Cadastrada	Matheus
23546000058201748	Ações	Sugestão		06/03/2017	27/03/2017	Cadastrada	
00106000109201715	Abastecimento	Reclamação		08/03/2017	28/03/2017	Cadastrada	MARCUS VINICIUS
18870000001201727		Reclamação		08/03/2017	28/03/2017	Cadastrada	
36777000010201768		Reclamação		08/03/2017	28/03/2017	Cadastrada	
23546000060201717		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	
23546000061201761		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	
23546000062201714		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	
23546000063201751		Elogio	dro@cos.ufjf.br	13/03/2017	03/04/2017	Cadastrada	

Pág. << < 1 de 104 > >> Qtd. Registros por Página:  Ok Total de registros: 1031

Exportar

Figura 16 - Exportar o quadro de resultados e detalhar cada manifestação, clicando no Número

7) Quer ver os detalhes de cada manifestação? Clique no número para consultar seu conteúdo.

### 3.1.1 SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Veja o significado das possíveis situações das manifestações:

- Cadastrada (ainda não houve tratamento);
- Resposta Intermediária (quando não é possível oferecer resposta conclusiva, e a ouvidoria informa ao interessado sobre os encaminhamentos realizados ou quando o servidor de ouvidoria envia uma resposta intermediária ao cidadão solicitando mais informações sobre a demanda);

- Complementada (quando o cidadão, por causa da resposta intermediária recebida, envia complementação de sua demanda à ouvidoria);
- Encaminhada por Outra Ouvidoria (uma outra ouvidoria recebeu primeiramente a demanda, mas percebeu que outra ouvidoria que tem competência para a responder. Ela, então, encaminhou a manifestação para a ouvidoria responsável por aquela demanda);
- Prorrogada (quando houve necessidade de acréscimo de prazo para elaborar a resposta final);
- Arquivada (quando servidor decidiu arquivar a manifestação por falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto, manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento);
- Encaminhada para órgão externo-encerrada (quando sua ouvidoria percebeu que a competência para responder a demanda era de outra ouvidoria, então, a encaminha para outro órgão, sendo que esse órgão ainda não aderiu ao sistema e-Ouv);
- Encerrada (quando o servidor já deu ao cidadão uma resposta conclusiva final ou encaminhou a manifestação para órgão externo ao sistema e-Ouv).

## Tratar Manifestações

The screenshot shows a web interface for 'Tratar Manifestações'. It features a search bar at the top with a 'Busca' label and an upward arrow. Below the search bar are several filters: 'Número' (input field), 'Tipo' (dropdown menu with 'Selecione...' selected), 'Esfera' (dropdown menu with 'Federal' selected), 'Ouvidoria destinatária' (input field with 'Nome do órgão destinatário'), and 'Órgão de interesse' (dropdown menu with 'Selecione...'). There is also a 'Texto da manifestação' input field with the placeholder 'Entre com um trecho do texto original ou complementar da manifestação'. A 'Situações' dropdown menu is open, showing a list of options: Arquivada, Cadastrada, Complementada, Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada, Encaminhada por Outra Ouvidoria, Encerrada, Prorrogada, and Resposta Intermediária. At the bottom left, there are buttons for 'Nome do manifestante' and 'Busca Avançada'.

Figura 17 - Situações das manifestações na tela Tratar Manifestações

### 3.2 CONSULTAR E VISUALIZAR DEMAIS DADOS

- 1) Agora que você já encontrou a manifestação que queria visualizar e já clicou em seu número, uma página com todo o conteúdo da manifestação aparecerá.
- 2) Você, como servidor de ouvidoria poderá:
  - Preencher/Alterar o órgão de Interesse, caso perceba que aquela manifestação está falando sobre outro órgão. Lembre-se de Gravar!
  - Preencher/Alterar o Assunto, caso perceba que há um assunto mais adequado para o teor da manifestação. Lembre-se de Gravar!
  - Preencher/Alterar Subassunto, caso queira especificar ainda mais sobre o que a manifestação trata. Lembre-se de Gravar!

The image shows a form with three main sections. The first section is labeled 'Órgão de Interesse' and contains a text input field with a 'Preencher/Alterar Órgão de Interesse' button to its right. The second section is labeled 'Assunto' and contains a text input field with a 'Preencher/Alterar Assunto' button to its right. The third section is labeled 'Subassunto' and contains a text input field with a 'Preencher/Alterar Subassunto' button to its right.

Figura 18 - Campos Preencher/Alterar

- 3) Clicando em Demais dados da manifestação será possível ler o conteúdo da manifestação e seus detalhes, e, caso queira, poderá preencher ou alterar o Texto da Observação.\*
  - 4) É possível visualizar o histórico de ações tomadas com relação à essa manifestação. Dia de cadastro, responsável pela análise, data de conclusão, entre outros.
  - 5) Caso queira Exportar o conteúdo da manifestação em PDF ou Word, clique no botão Exportar no final da página.
- \* Essas observações não aparecem para o cidadão.

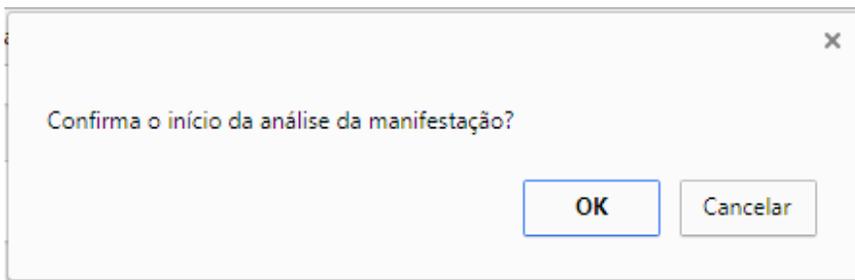
### 3.3 ANALISAR MANIFESTAÇÕES

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



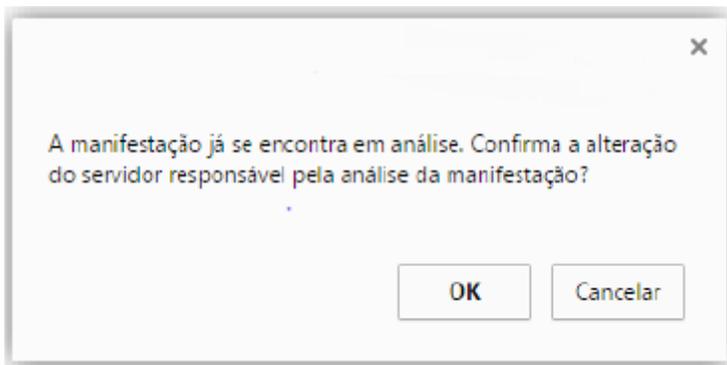
Figura 19 - Botão Analisar

- 2) Após clicar no botão analisar, aparecerá a seguinte mensagem:



*Figura 20- Mensagem de confirmação do início da análise*

3) 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 21 - Mensagem de alteração do servidor responsável*

4) Na tela Analisar Manifestação, será possível visualizar os dados da manifestação: tipo de manifestação, número, órgão destinatário, órgão de interesse, assunto, subassunto, data de cadastro, prazo de atendimento, situação, por quem foi registrado, o canal de entrada, teor da manifestação, informação sobre o local da ocorrência do fato, anexos e outros aspectos da manifestação.

5) A partir da função Analisar, é possível optar por uma das seguintes ações:



*Figura 22 - Opções de tratamento das manifestações*

- voltar à página inicial;
- voltar;
- salvar sem publicar;
- publicar uma resposta (intermediária ou conclusiva);
- encaminhar a manifestação para outro órgão;
- prorrogar (acrescenta mais 10 dias de prazo);
- reclassificar;
- arquivar (encerra a manifestação sem resposta à cidadão ou ao cidadão).

Cada ouvidoria tem uma tabela própria de subassuntos que é alimentada de acordo com a necessidade de categorização das manifestações do órgão. Solicite a inclusão de subassuntos ao seu Administrador Local.

### 3.3.1 DENÚNCIAS

A análise de denúncias apresenta algumas funcionalidades específicas, atendendo requisitos da Instrução Normativa OGU nº 01 de 2014.

É obrigatório informar se a denúncia apresenta os requisitos mínimos de admissibilidade, tornando-se apta, se há envolvimento de empresa, se há envolvimento de servidor público e se envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

#### Denúncia

Seção exibida apenas para denúncias.

**Apta?\***  Sim  Não

**Há envolvimento de empresa?\***  Sim  Não

Existem indícios de irregularidades praticadas por empresa.

**Há envolvimento de servidor público?\***  Sim  Não

Existem indícios de irregularidades praticadas por servidor público.

**Envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente?\***  Sim  Não

*Figura 23- Funcionalidade específica para denúncias*

### **3.4 RESPONDER MANIFESTAÇÕES**

- 1) Após analisar a manifestação, você poderá respondê-la.
- 2) Preencha a caixa de texto de resposta para o cidadão, de acordo com a análise feita. Essa análise pode necessitar que a ouvidoria entre em contato com outras áreas para buscar auxílio na elaboração da resposta e colher informações sobre como agir para solucionar os problemas apontados na manifestação.
- 3) Escolha entre resposta Intermediária ou Conclusiva. A resposta intermediária é para aqueles casos que a ouvidoria precisa entrar em contato com o cidadão para solicitar mais informações ou precisa informá-lo de algo, sem encerrar a manifestação. A resposta conclusiva é a resposta final, ela encerra a manifestação.
- 4) É possível incluir até 30MB de anexos, com limite de 10 itens.
- 5) Clique em Publicar Resposta, ao final da página, para responder ao cidadão.

## Responder

### Responsável pela Análise

Grazi

### Texto da Resposta\*

Texto da resposta a ser encaminhada ao manifestante.

### Tipo da Resposta\*

Selecione...

Selecione...

Resposta Intermediária

Resposta Conclusiva

Figura 24 - Campos da Resposta

## 3.5 REABRIR MANIFESTAÇÃO

Quando uma manifestação recebe uma resposta conclusiva, sua situação muda para Encerrada.

O administrador local ou servidor de ouvidoria poderá reabrir a manifestação para correção ou atualização das informações ou caso surjam fatos novos.

- 1) Vá em Tratar Manifestações e procure a manifestação a ser reaberta utilizando os filtros de Busca.
- 2) Após encontrá-la, clique nela para poder consultar as informações.

- 3) Clique no botão Reabrir, ao final da página,.
- 4) Escolha o motivo de reabertura na lista.
- 5) Clique em Salvar.

### 3.6 ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO

Quando uma manifestação é Encaminhada para órgão externo (quando não aderiu ao sistema e-Ouv) ou Encaminhada para outra ouvidoria (quando aderiu ao sistema e-Ouv), ela não aparecerá mais na listas de manifestações de sua ouvidoria.

Para consultá-las:

- 1) Vá na tela inicial interna do sistema.



Figura 25- Tela inicial interna do sistema.

Visualização do perfil do tipo “Servidor de Ouvidoria”

2) Clique no ícone Encaminhamento de manifestações, conforme figura abaixo:

### Encaminhamentos de Manifestações



Consulte as manifestações encaminhadas para outras ouvidorias

Figura 26 - Ícone Encaminhamento de Manifestações

### 3.7 DICAS

- 1) É possível elaborar a resposta sem enviá-la imediatamente ao cidadão. Para gravar o texto inserido, clique em salvar sem publicar. O texto ficará armazenado. Quando for enviar, você conseguirá visualizar essa resposta salva.
- 2) Respostas conclusivas encerram a manifestação. Administrador local ou servidor de ouvidoria poderão reabrir uma manifestação (veja na página 19).
- 3) Quando uma resposta intermediária é oferecida, a contagem do prazo se reinicia (prazo de 30 dias). Com ela você pode solicitar ao cidadão informações adicionais por meio da resposta intermediária, solicitando complemento da manifestação, ou autorização para envio de suas

informações pessoais com restrição de acesso, caso seja necessário encaminhar a manifestação para outra ouvidoria.

4) Caso o órgão competente para tratar a manifestação seja outro, você poderá encaminhar a manifestação para outro órgão. Se o órgão estiver no e-Ouv, a manifestação chega via sistema. Se não, chegará via e-mail. Lembre-se de escolher a ouvidoria destinatária e preencher o texto de notificação à ouvidoria destinatária. Clique em Encaminhar. Após o encaminhamento, a manifestação não aparecerá mais como de responsabilidade do seu órgão.

5) Caso seja necessário prorrogar o prazo, você deverá escolher o motivo da prorrogação e escrever a justificativa. O novo prazo é contabilizado automaticamente por mais 10 dias.

6) Caso o servidor perceba que o tipo de manifestação escolhido pelo cidadão não é o mais adequado, ele poderá fazer a alteração. Se a reclassificação for para denúncia, o servidor precisará preencher os campos adicionais, já que a denúncia conta com formulário próprio. Se uma denúncia for convertida para outro tipo, os dados do denunciado não serão carregados. Então, é recomendável guardar esses dados antes da alteração.

7) É possível o arquivamento, sem envio de resposta ao cidadão, no caso de manifestações duplicadas, sem texto ou que se resumam a xingamentos.

No entanto, é necessário escolher o motivo do arquivamento e registrar uma justificativa.

## 4. RELATÓRIOS AUTOMÁTICOS

O sistema permite a criação de relatórios, nos formatos Excel, PDF ou Word, das manifestações.

Após escolher de quais manifestações você quer gerar relatórios (para isso use os filtros de Busca), clique em Exportar.

O relatório conterá as seguintes informações das manifestações escolhidas: com as seguintes informações:

- Situação da manifestação (arquivada, cadastrada, complementada, com resposta intermediária, encaminhada por outra ouvidoria ou prorrogada);
- NUP;
- Tipo de manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, elogio);
- Assunto;
- Subassunto;
- Data de Abertura;
- Prazo de Resposta;
- Órgão Destinatário;
- Órgão de Interesse;

- Quantidade de Anexos da Manifestação;
- Canal de Entrada;
- Por quem foi registrado (cidadão, Portal de Serviços, Desenvolve Brasil, Portal de Dados Abertos);
- Responsável pela manifestação;
- Nome do manifestante;
- Sexo do manifestante;
- Cor/Raça do manifestante;
- Faixa Etária do Manifestante;
- UF do manifestante;
- Município do manifestante;
- Data da primeira resposta intermediária;
- Data da Resposta Conclusiva e
- Quantidade de anexos da Resposta

Caso você precise 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 página 16, item 3.2.

## **5. PERFIL ADMINISTRADOR LOCAL**

O sistema permite o cadastro de diferentes perfis para quem

trabalha em ouvidorias públicas. Para solicitar o cadastro do perfil de Administrador Local, no momento do envio do Termo de Adesão, envie os seguintes dados de quem será o Administrador Local:

- Nome completo;
- E-mail;
- CPF.

O pedido de adesão deverá ser enviado para [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br).

Esse tipo de perfil está habilitado a gerenciar os usuários e o sistema de sua ouvidoria.

### **5.1 MEU PERFIL É DE ADMINISTRADOR LOCAL. COMO GERENCIO OUTROS USUÁRIOS?**

- 1) Primeiramente faça seu login no sistema. Lembre-se, o usuário é seu CPF!
- 2) Clique em Gerenciar Usuário, conforme figura abaixo:



Figura 27 - Ícone Gerenciar Usuários

- 3) Escolha o tipo de usuário: Servidor ou Cidadão. O administrador local pode apenas alterar os dados dos servidores de sua própria ouvidoria, com exceção do CPF. Os perfis dos cidadãos podem ser visualizados pelo administrador local, sem possibilidade de alteração.
- 4) Para incluir um novo usuário, escolha qual é o tipo de usuário a ser incluído (cidadão ou servidor). Abrirá uma nova página; ali, clique no botão Incluir NOVO usuário localizado ao final da página do tipo de usuário escolhido.
- 5) No caso de um novo servidor de ouvidoria, preencha os dados e selecione o perfil: cadastrador de manifestações (habilitado somente para cadastro de manifestações) ou servidor de ouvidoria (habilitado para cadastrar, buscar, consultar, analisar e tratar as manifestações).
- 6) Para inativar o cadastro de um servidor de ouvidoria, clique em Alterar, insira a Data de Inativação e clique em Salvar Alterações.

## **5.2 MEU PERFIL É DE ADMINISTRADOR LOCAL. COMO GERENCIO O SISTEMA DE MINHA OUVIDORIA?**

- 1) Primeiramente faça seu login no sistema. Lembre-se, o usuário é seu CPF!
- 2) Clique em Gerenciar Sistema, conforme figura abaixo:

## Gerenciar Sistema



Visualize, altere e cadastre ouvidorias e assuntos

Figura 28 - Ícone Gerenciar Sistema

- 3) Entre no ambiente Alterar Minha Ouvidoria.
- 4) Ao Administrador Local é permitido visualizar as configurações do sistema, alterar as informações gerais de sua ouvidoria (exceto o código ID) e visualizar o histórico de alterações feitas no sistema.

### Alterar Ouvidoria

CGU – Controladoria-Geral da União

Identificador

O Administrador local pode alterar apenas as informações gerais de sua ouvidoria.

Configurações do sistema

Informações gerais

Histórico de alterações

Figura 29 - Ícone Gerenciar Sistema

Alterar Ouvidoria

**CGU – Controladoria-Geral da União**

Identificador

O Administrador local pode alterar apenas as [configurações gerais](#) de sua ouvidoria

[Configurações do sistema](#) | [Informações gerais](#) | [Histórico de alterações](#)

---

**Configurações do sistema**

A alteração nas configurações de sistema da ouvidoria é feita pelos gestores. É possível alterar apenas dados por meio do suporte técnico e-ouv.

**Estado\***  **Órgão\***

Para ouvidorias federais, selecione um órgão (SIGORG) para municípios, entre com o nome do órgão. Exemplo: Prefeitura, Câmara municipal, Secretaria de turismo, etc.

**UF\***  **Município\***

**Faixa de Protocolos\***

Prefixo para geração de NUPs: 3 dígitos para o formato 00000.000000.AAAA.DV ou 7 dígitos para 0000000.0000000.AAAA.DV

**Data de adesão ao e-OUV**  **Data de inativação**

Data de adesão da ouvidoria ao e-OUV. Deve em branco caso não ocorreu adesão. Data de inativação da ouvidoria no e-OUV. Deve em branco caso ativa.

**Tags**

Lista separada por “;”. São sinônimos para as ouvidorias

Envia denúncias ao CGU-PAZ?  
 Envia denúncias ao CGU-FUJ?  
 O envio de denúncias ao CGU-PAZ e CGU-FUJ só é possível para ouvidorias do poder executivo federal

**Segmento**

O órgão/entidade tem ouvidoria?

Se a ouvidoria não estiver no e-ouv (data de adesão), as URLs preenchidas redirecionam o usuário no registro da manifestação para o tipo relacionado

<b>URL Cadastro Denúncia</b>	<input type="text"/>	<b>URL Consulta Denúncia</b>	<input type="text"/>
<b>URL Cadastro Elogio</b>	<input type="text"/>	<b>URL Consulta Elogio</b>	<input type="text"/>
<b>URL Cadastro Reclamação</b>	<input type="text"/>	<b>URL Consulta Reclamação</b>	<input type="text"/>
<b>URL Cadastro Solicitação</b>	<input type="text"/>	<b>URL Consulta Solicitação</b>	<input type="text"/>
<b>URL Cadastro Sugestão</b>	<input type="text"/>	<b>URL Consulta Sugestão</b>	<input type="text"/>

**Campos Adicionais**

**Nome\***  **Tipo\***

Obrigatório?

**Texto Explicativo**

Ativo? **Data de Ativação**

[Adicionar campo adicional](#)

Ações	Tipo	Obrigatório	Ativo			
<a href="#">Alterar</a>	Campo adicional teste	Numérico	10 teste	Sim	Não	
<a href="#">Alterar</a>	Código	Numérico	15	Sim	Não	
<a href="#">Alterar</a>	Informe seu CPF	Formatado por Expressão Regular	14	Informe seu CPF	Sim	Não
<a href="#">Alterar</a>	Tipos de Usulários	Lista de Valores		Sim	Sim	

[+ Voltar ao planejamento](#) [Salvar](#)

Figura 30 – Ícone Gerenciar Sistema

5) Caso o Administrador Local queira efetuar alguma modificação nas configurações do sistema, ele deverá solicitar a alteração ao suporte técnico do sistema. O ícone encontra-se na tela inicial interna do sistema.

### Suporte técnico e-ouv



Acione o suporte técnico do sistema

Figura 31 - Ícone Gerenciar Sistema

6) Em Informações gerais, dentro do ambiente Alterar minha Ouvidoria, em Gerenciar sistema, o Administrador Local poderá alterar diversas informações de sua ouvidoria, inclusive incluir subassuntos.

7) Sua ouvidoria pode optar por receber alertas por e-mail para avisar que nova manifestação foi cadastrada, que houve complemento de manifestação feito por cidadão ou que o prazo de resposta está para vencer. Essa opção encontra-se em Informações gerais, dentro do ambiente Alterar minha Ouvidoria, em Gerenciar sistema.

8) No mesmo local, o Administrador local poderá cadastrar subassuntos. Essa funcionalidade existe para

que a ouvidoria possa categorizar suas manifestações e, assim, poder efetuar um controle mais particularizado.

Lembre-se de sempre atualizar os dados de sua ouvidoria, caso haja alguma mudança!

O Administrador local pode alterar apenas as informações gerais de sua ouvidoria

Configurações do sistema    **Informações gerais**    Histórico de alterações

### Informações gerais

Os usuários desta ouvidoria com o perfil administrador local podem alterar as informações gerais.

**ID da ouvidoria**  
6

**E-mail da ouvidoria\***  
enderecofctio@ogu.gov.br

**URL da ouvidoria**  
http://www.ogu.gov.br/assuntos/ouvidoria

**Nome do ouvidor**  
Luis Henrique

**E-mail do ouvidor**  
enderecofctio@ogu.gov.br

**Telefone Ouvidor**  
DDD:    Número:

**E-mail para recebimento de alertas**  
enderecofctio@ogu.gov.br

Receber Alerta de Cancelamento de Identificação?  
 Receber Alerta de Complemento de Manifestação?  
 Receber Alerta de Inadimplência de Prazo  
**Canais de Manifestação**

CEP: 79072905       

**Logradouro**  
SAS Quadra 01        Número:

**Complemento**  
Bloco A, 5º andar, Edifício Darcy Ribeiro        **Bairro**:

**Telefones\***

**Observação**:     **Telefone**:     DDD:     Número:    

Telefones adicionados

Ações	DDD	Número	Observação
<a href="#">Excluir</a>	01	20006762	
<a href="#">Excluir</a>	01	20006923	

**Subassuntos**

**Subassunto**:    

Subassuntos adicionados

Ações	Subassunto
<a href="#">Excluir</a>	CGOUV
<a href="#">Excluir</a>	Licitação
<a href="#">Excluir</a>	Telex 1
<a href="#">Excluir</a>	Telex 2

Figura 32 - Tela "Informações gerais", dentro do ambiente "Alterar minha Ouvidoria" (O Administrador Local pode alterar as informações, com exceção do código ID da ouvidoria).

## Alterar Ouvidoria

CGU – Controladoria-Geral da União

Identificador **6**O Administrador local pode alterar apenas as informações gerais de sua ouvidoria.[Configurações do sistema](#)[Informações gerais](#)[Histórico de alterações](#)

## Histórico de alterações

Lista de alterações efetuadas nos dados desta ouvidoria

	Data	Login
Ouvidoria alterada	04/09/2017 10:29:16	99287328846
Ouvidoria alterada	28/08/2017 14:01:48	99287328846
Ouvidoria alterada	28/08/2017 13:59:24	99287328846
Ouvidoria alterada	26/06/2017 11:09:45	92267998572
Ouvidoria alterada	09/06/2017 15:36:20	92267998572
Ouvidoria alterada	06/06/2017 12:23:23	92267998572
Ouvidoria alterada	06/06/2017 12:21:30	92267998572
Ouvidoria alterada	16/05/2017 10:11:02	10531571777
Ouvidoria alterada	24/04/2017 13:18:58	92267998572
Ouvidoria alterada	24/04/2017 13:15:36	92267998572
Ouvidoria alterada	23/02/2017 09:48:38	10531571777
Ouvidoria alterada	01/02/2017 14:24:11	10531571777
Ouvidoria alterada	01/02/2017 14:21:23	10531571777
Ouvidoria alterada	07/06/2016 11:15:43	10531571777
Ouvidoria alterada	07/06/2016 10:45:31	10531571777
Ouvidoria alterada	22/03/2016 11:08:06	22483039120

[« Voltar ao gerenciamento](#)[Salvar »](#)

*Figura 33 - Tela “Histórico de alterações”, dentro do ambiente “Alterar minha Ouvidoria” (O Administrador Local pode ver a lista de alterações feitas nos dados da ouvidoria).*

[www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br)



cguonline



@cguonline



cguoficial

MINISTÉRIO DA  
TRANSPARÊNCIA E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

