




ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS  
CNPJ Nº. 08.470.502/0001-98  
CEP 59380-000 – Rua Vivaldo Pereira de Araújo, 161 - Centro  
Fone (0xx84) 3412-1567 - Telefax (84) 3431-1748 – Cx. Postal: 61  
E-mail: [camaracurraisnovos@hotmail.com](mailto:camaracurraisnovos@hotmail.com)

CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS/RN  
PROTOCOLO Nº 2036/2018  
DATA 13/12/18 HORAS 10:11  
  
Suerda Lima Cortez dos Santos  
CPF nº 090.953.274-06  
Técnico Legislativo

Memorando nº 30/2018 – Controlador interno


Currais Novos/RN, 13 de dezembro de 2018.

DE: Controlador interno  
PARA: Ordenador de despesas

Assunto: Orientação do controlador interno

Venho através deste memorando encaminhar o documento de orientação nº 06/2018, em anexo, como forma de orientação a respeito de implantação e implementação do sistema de ouvidoria na Câmara Municipal de Currais Novos.

Respeitosamente,

  
\_\_\_\_\_  
Flavio Dantas  
Controlador interno  
Mat. nº 0080



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS  
CNPJ Nº. 08.470.502/0001-98  
CEP 59380-000 – Rua Vivaldo Pereira de Araújo, 161 - Centro  
Fone (0xx84) 3412-1567 - Telefax (84) 3431-1748 – Cx. Postal: 61  
E-mail: camaracurraisnovos@hotmail.com



Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080

## ORIENTAÇÃO DO CONTROLADOR INTERNO

**OCI Nº 06/2018**

**REQUERENTE: FLAVIO DANTAS – CONTROLADOR INTERNO**

**ASSUNTO: ORIENTAÇÃO SOBRE IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE  
OUVIDORIA NA CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS.**

### **RELATÓRIO**

O documento diz respeito a orientação sobre implantação e implementação de ouvidoria na Câmara Municipal de Currais Novos.

No caso, fica constatado por este controlador que a Câmara não possui, até a presente data, o sistema de ouvidoria, conforme foi verificado através do portal da Câmara Municipal de Currais Novos.

### **PARECER**

#### **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

(...)


**Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:**

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS  
CNPJ Nº. 08.470.502/0001-98  
CEP 59380-000 – Rua Vivaldo Pereira de Araújo, 161 - Centro  
Fone (0xx84) 3412-1567 - Telefax (84) 3431-1748 – Cx. Postal: 61  
E-mail: camaracurraisnovos@hotmail.com



  
Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080

II - quinhentos e Quarenta Dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

### LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, **Legislativo**, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e **Municípios**.

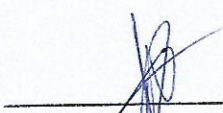
### CONCLUSÃO

Em face do exposto, conclui-se:

Conforme orientação no curso de capacitação da **EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA - PROGRAMA ROTAS PARA OUVIR** – realizado na UFRN campus Caicó/RN em parceria com a ação integrada do MARCCO (movimento articulado de combate à corrupção), Observatório Social do Brasil, MPRN, TCE/RN e CGU, foi orientado que os municípios com **até 100.000 habitantes**, nosso caso, terão que implantar e implementar o sistema de ouvidoria **até o dia 16-06-2019**, conforme o inciso III do art. 25 da lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS  
CNPJ Nº. 08.470.502/0001-98  
CEP 59380-000 – Rua Vivaldo Pereira de Araújo, 161 - Centro  
Fone (0xx84) 3412-1567 - Telefax (84) 3431-1748 – Cx. Postal: 61  
E-mail: camaracurraisnovos@hotmail.com

  
Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080



Consoante o Conselheiro Substituto (TCE/RN), Antônio Ed Souza Santana, a partir do dia 16-06-2019, o TCE/RN irá fiscalizar os órgãos para averiguar se todos os sistemas, ouvidoria e SIC (sistema de informação ao cidadão), estão sendo implementados, caso contrário, poderão ser penalizados.

Como o controle interno tem atuação prévia, concomitante e posterior e que geralmente vem sendo utilizado o controle posterior, ou seja, após a conclusão do ato, essa orientação tem como atuação no controle prévio, ou seja, antes do fato ocorrer, no que se refere a implantação e implementação da ouvidoria.

Essa casa legislativa possui o sistema de informação ao cidadão no site, no entanto não tem o responsável legal pela gerencia. Já o sistema de ouvidoria, esse órgão, ainda, não o possui. Para a implantação e implementação da ouvidoria, não é necessário que a Câmara pague por um sistema ou elabore um, pois a CGU (Controladoria Geral da União) disponibiliza de um sistema **GRATUITO**, através do site: <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/e-ouv-municipios>, onde tem todas as informações para que o órgão se oriente e faça a adesão do sistema.

Caso a Câmara queira aderir ao sistema da CGU, será necessário que preencha o formulário de adesão, de acordo com o modelo, em anexo, e envie através do e-mail: [cgurn-nap@cgu.gov.br](mailto:cgurn-nap@cgu.gov.br).

Serão disponibilizados, em anexo, uma cartilha que versa sobre **“7 passos para criar uma ouvidoria no meu município”** e o manual do sistema **e-ouv**. Caso queira fazer download tanto da cartilha como a do manual, serão disponibilizados através de dois links abaixo:

<http://ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/sete-passos-para-criar-uma-ouvidoria-no-meu-municipio.pdf>

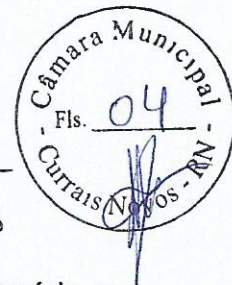
[http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/e-ouv-municipios/manual\\_eouv-municipios.pdf/view](http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/e-ouv-municipios/manual_eouv-municipios.pdf/view)

Informo-vos, ainda, que é necessário que pelo menos um funcionário seja responsável pela gerencia desses sistemas (Ouvidoria e Sistema de Informação ao



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CURRAIS NOVOS  
CNPJ Nº. 08.470.502/0001-98  
CEP 59380-000 – Rua Vivaldo Pereira de Araújo, 161 - Centro  
Fone (0xx84) 3412-1567 - Telefax (84) 3431-1748 – Cx. Postal: 61  
E-mail: camaracurraisnovos@hotmail.com


Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080



Cidadão). Vale salientar que para a adesão do sistema **e-ouv**, será necessária a inserção dos dados do responsável pela gerencia.

Por fim, oriento que sejam sanadas essas adequações até o prazo determinado pelo inciso III, art. 25 da lei 13.460 (**16-06-2019**), como forma de se adequar à lei e de não sofrer sanções e/ou penalidades pelo órgão fiscalizador, Tribunal de contas do Estado do Rio Grande do Norte.

Currais Novos/RN, 13 de dezembro de 2018.

  
FLAVIO DANTAS  
Controlador interno  
Mat. nº 0080

ANEXO ÚNICO À PORTARIA Nº 1.866, DE 29 DE AGOSTO DE 2017

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias  
Termo de Adesão – Entes Federados e Unidades Vinculadas



Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080

O(a) \_\_\_\_\_ (órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ/MF \_\_\_\_\_  
localizado(a) na \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município -  
UF) representado por \_\_\_\_\_ (nome do representante),  
\_\_\_\_\_ (cargo ocupado), portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_, resolve aderir  
por meio do presente Termo ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT  
em sua modalidade simplificada, coordenado e implementado pelo Ministério da Transparência  
e Controladoria-Geral da União (CGU), sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, instituído pela  
Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

I – Incumbe ao órgão ou entidade aderente:

- a) Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;
- b) Divulgar e dar publicidade ao Sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;
- c) Designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;
- d) Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do canal e-Ouv Municípios;
- e) Resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 31 da Lei 12.52, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;
- f) Observar as orientações da Ouvidoria-Geral da União quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;
- g) Informar aos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência Regional do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos estados acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv Municípios;
- h) Prestar informações à Ouvidoria-Geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;
- i) integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv Municípios aos softwares que utiliza;
- j) zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv Municípios, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e



- k) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv Municípios, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

II – Incumbe à CGU:

Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080

- a) Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;
- b) Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv Municípios;
- c) Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência Regional do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos estados;
- d) Prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;
- e) Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios;
- f) Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivas urls de direcionamento ao Sistema;
- g) Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios;
- h) Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv Municípios no ambiente do site Ouvidorias.gov.br;
- i) Adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e
- j) Realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO ADMINISTRADOR LOCAL

O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) \_\_\_\_\_, lotado(a) na \_\_\_\_\_ para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema e-Ouv Municípios, nos termos do art. 2º da Portaria nº 1866, de 29 de agosto de 2017.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.



CLÁUSULA SEXTA – DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilido por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

Flávio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.  
Local Data

\_\_\_\_\_  
Nome por extenso

Cargo do Responsável



COLEÇÃO  
MUNICÍPIO  
TRANSPARENTE

# 7 PASSOS PARA CRIAR UMA OUVIDORIA NO MEU MUNICÍPIO

Ministério da Transparência, Fiscalização  
e Controladoria-Geral da União

Flávio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA,  
FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
SAS Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro  
70070-905 Brasília-DF [cgu.legu.gov.br](http://cgu.legu.gov.br)

TORQUATO JARDIM  
Ministro da Transparência, Fiscalização  
e Controladoria-Geral da União

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO  
Secretário Executivo de 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

CLAÚDIA TAYA  
Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção

Brasília, maio de 2017

## Todo cidadão

de ajudar a melhorar as políticas e a prestação de serviços públicos. Denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios são importantes ferramentas de controle e de participação social, e a Administração deve garantir a existência de canais efetivos para seu recebimento e tratamento. As Ouvidorias Públicas exercem justamente este papel. É a elas que o cidadão recorre quando um serviço é mal prestado, quando uma obra está atrasada ou mesmo quando percebe alguma irregularidade que deva denunciar.

Ouvidorias Públicas são canais de controle e participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão.

Desde dezembro de 2016, a edição da Portaria Interministerial nº 424/2016, em seu art. 7º, inciso XIX, estabeleceu a obrigação de que entes que recebam recursos federais por meio de convênios ou contratos de repasse mantenham e divulguem canais de ouvidoria para receber manifestações sobre a qualidade do uso dos recursos federais.

Esta cartilha, produzida no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, visa a apoiar o gestor na criação de uma Ouvidoria no seu município.

## PARA QUE MEU MUNICÍPIO PRECISA DE UMA OUVIDORIA?

As ouvidorias são mecanismos de controle, gestão e participação social.

**Controle interno e controle social.** Ao receber e analisar denúncias e reclamações dos cidadãos sobre irregularidades ou serviços mal prestados, são recolhidos elementos que servirão de insumo para ações de fiscalização e de correição. Ao mesmo tempo, as ouvidorias públicas possibilitam que cada cidadão seja um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e servidores públicos.

**Gestão.** Problemas individuais de moradores podem impulsionar soluções que se aplicam a toda cidade. Isso também pode ocorrer a partir de uma sugestão apresentada por um cidadão. Os elogios, por sua vez, ajudam a saber quais ações estão sendo bem recebidas pela comunidade. A Ouvidoria, ao concentrar todos esses dados e analisá-los, oferece informações importantes para que os gestores municipais elaborem, avaliem e monitorem a execução das políticas e a prestação dos serviços públicos.

**Participação.** Os cidadãos fazem parte da cidade e são sujeitos de direito, isso significa que podem e devem opinar sobre a gestão do município. Em consequência, ao tomar decisões, os gestores têm mais elementos sobre o que pensam e o que querem os cidadãos.

## 1. CRIANDO A NORMA

É importante que o seu município edite norma, como uma Lei, decreto, ou portaria, que estabeleça, no mínimo

- *Competências da ouvidoria, tais como receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso da população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outros;*
- *Forma de escolha do ouvidor (por exemplo eleição, indicação, lista triplíce) e prazo do mandato, se for o caso;*
- *Atribuições do cargo de ouvidor, buscando garantir a autonomia na sua atuação e definir as normas gerais para o cargo;*
- *Estrutura da ouvidoria, com definição das áreas internas, se houver, e a criação de cargos, se necessário;*
- *Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados;*

— 5 —

## 2. ESCOLHENDO O OUVIDOR

O profissional responsável pela ouvidoria pode ter formação acadêmica em qualquer área. O importante é que tenha experiência na prevenção e solução de conflitos, e/ou atendimento ao público; habilidades interpessoais para gerar a equipe e dialogar com gestores de outras áreas, assim como escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.

## 3. EQUIPE E INFRAESTRUTURA

### EQUIPE DE TRABALHO

Uma das principais atividades da ouvidoria é o atendimento ao cidadão. Inclua na sua equipe pessoas que estejam dispostas a realizar atendimentos com empatia e cordialidade, e que tenha bom domínio da língua portuguesa. Além disso, para uma comunicação efetiva com os cidadãos, é importante atentar para as características do público atendido, em especial no que se refere ao seu perfil sociocultural. Esse perfil poderá exigir que a sua equipe tenha habilidades específicas, como falar outras línguas ou dialetos. Lembre-se, ainda, que nem toda a equipe estará necessariamente dedicada ao atendimento; também existirão tarefas administrativas que precisarão ser desempenhadas, portanto, a equipe também deverá contar com pessoas com tais tipos de habilidades.

— 6 —

Além disso, o tamanho da equipe tem a ver com a escolha dos canais e o volume de atendimentos. Haverá atendimento por telefone? Atendimento presencial? A demanda por atendimento deverá ser o fator crucial para a determinação do tamanho de sua equipe

### INFRAESTRUTURA

**Acessibilidade:** O local onde a ouvidoria será instalada é de fácil acesso para todas as pessoas? Pense nas pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, e considere a oferta de transporte público próximo ao local

**Sala individual para atendimento presencial:** Trata-se de um espaço no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas necessidades e sentir-se acolhido. Esta sala deve ser bem limpa (ou seja, somente mesa, cadeiras e computador, sem nada que possa ser usado como arma (tesoura, copo ou garrafa de vidro etc.). Além disso, em todo atendimento presencial é recomendada a participação de ao menos dois servidores da ouvidoria. Esta medida visa a garantir a segurança dos servidores e também a diminuir riscos de corrupção do agente público.

**Tecnologia:** A utilização de sistemas tem sido fundamental para o trabalho das ouvidorias, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades.

— 7 —

## 4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para definir os canais de atendimento, é importante conhecer o público da ouvidoria. Algumas perguntas podem ajudar a refletir sobre isso:

Quais são as características da população da sua cidade? Qual a faixa etária dela, como se organizam os grupos sociais? Existem grupos em maior vulnerabilidade social? Neste levantamento, os dados do Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) podem ser úteis

Qual o público-alvo dos programas sociais disponibilizados pelos órgãos municipais? Quais são os serviços mais procurados? O site da prefeitura e o perfil nas redes sociais, caso existam, são muito acessados?

Após analisar estas duas questões principais (perfil dos cidadãos residentes na cidade e perfil dos destinatários das políticas levadas a cabo pelo seu município), é possível verificar quais canais e modalidades de atendimento serão mais efetivos para alcançar o público

Veja algumas modalidades de atendimento e confira algumas dicas

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

Além do cuidado com o ambiente, é muito importante atentar para

— 8 —

dos Municípios. Os procedimentos para obtenção do tridígito estão disponíveis no site [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br).

#### ATENDIMENTO VIA INTERNET

A utilização de sistemas informatizados para o registro de manifestações é uma facilidade para a população e um grande aliado para a gestão da ouvidoria, pois é essencial que esta unidade tenha uma base de dados de onde possa extrair informações para gerar relatórios, fazer recomendações aos gestores e prestar contas à sociedade.

Para aqueles municípios que não dispõem de sistemas próprios de ouvidoria, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União oferece, por meio da Ouvidoria-Geral da União, o sistema e-Ouv. Para isso, basta que o município faça adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, como você verá mais adiante.



Quer conhecer mais sobre o e-Ouv?  
Acesse [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br) e conheça o sistema mais usado no Poder Executivo Federal.

**Linguagem inclusiva e cidadã.** A linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargões e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do cidadão. Deve-se evitar expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos, como "cabelo ruim", "inválido", "homossexualismo".

**Linguagem corporal.** A postura do atendente deve ser aberta e receptiva. Por exemplo, braços cruzados podem indicar contrariedade em relação a quem está falando.

**Registro das informações.** Todas as manifestações, seja qual for o meio de comunicação utilizado, devem ser registradas em sistema informatizado. Isso permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela ouvidoria como pelo cidadão.

#### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

É preciso dimensionar o tamanho da estrutura a ser oferecida. O telefone pode ser ligado a uma única linha direta com apenas um atendente, se a procura for pequena, ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se assim necessário.

É preciso definir quem irá pagar a conta da chamada telefônica. Se for a ouvidoria, é necessário realizar um contrato com a operadora de telefonia para que seja disponibilizado um número de discagem gratuita. A Ouvidoria-Geral da União viabilizou a utilização do tridígito 162 para as ouvidorias dos Estados, do Distrito Federal e

## 5. GESTÃO: TIPOS, PRAZOS E RESPOSTAS

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral da União e as ouvidorias federais trabalham com cinco tipos de manifestação, que também são recomendadas aos estados e municípios pela Rede de Ouvidorias:

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola;

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Exemplo: falta de iluminação pública;

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedido para tapar um buraco na rua;

**Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento recebido em um posto de saúde;

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal. Exemplo: Sugestão para

divulgação dos horários de ônibus em quadros nos pontos de ônibus.

### PRAZOS E RESPOSTAS

Conforme a Orientação nº 01/2016 da Rede de Ouvidorias, as ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo máximo para resposta a pedidos de acesso à informação, estabelecido pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

As ouvidorias federais costumam dar uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação. Isso garante que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais providências a Ouvidoria e a Administração estão adotando para tratar a sua demanda.

### ORGANIZAÇÃO E MONITORAMENTO DAS AÇÕES

Mesmo que a sua cidade não conte com infraestrutura para a utilização de sistemas informatizados, é muito importante que as informações da ouvidoria fiquem registradas de alguma forma. Reserve um tempo para planejar como serão os processos e como os dados e as tarefas serão organizadas. Isso serve para você localizar o que precisa, além de facilitar a procura por alguma informação e assegurar ao cidadão que a manifestação dele não ficará perdida.



Para conhecer os cursos e materiais disponíveis, basta visitar o Portal das Ouvidorias:

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

#### Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT apoia órgãos e entidades dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, a em de outros Poderes, na implementação e no desenvolvimento de unidades de ouvidorias públicas. Participando do Programa, você contará com suporte na criação da ouvidoria, como orientações técnicas, apoio em tecnologia e participação em cursos.

A adesão ao Programa é voluntária e gratuita. Para participar, basta enviar o termo de adesão disponível no Portal [ouvidorias.gov.br](http://ouvidorias.gov.br) para [ogouv@cgu.gov.br](mailto:ogouv@cgu.gov.br) ou para

Ouvidoria-Geral da União  
SAS Quadra 1, Bloco A, 5º andar, Edifício Dorcy Ribeiro  
CEP 70.070-905 – Brasília – DF

## 6. DIVULGAÇÃO


A ouvidoria já está estruturada e você já tem uma equipe para desempenhar as atividades. Agora, é preciso que as pessoas saibam disso. Primeiramente, o apoio do prefeito ou prefeita é fundamental para que a ouvidoria do município consiga fazer seu trabalho dentro da estrutura administrativa. Converse com secretários e servidores sobre o papel desta nova unidade.


E, claro, não deixe de pensar em uma estratégia de comunicação com a população sobre a criação da ouvidoria. Lembre-se ainda de que este trabalho de divulgação é permanente, por isso, é muito importante que a ouvidoria tenha uma página no site da prefeitura. Devem ser divulgadas informações como horário de atendimento, endereço, canais de comunicação disponíveis, nome do ouvidor, estrutura organizacional, relatórios, tipos de manifestações recebidas e respectivos prazos de atendimento. E o mais importante: nunca deixe de divulgar o que é e para o que serve a ouvidoria do seu município.


## 7. CAPACITE-SE

A capacitação da equipe é um aspecto que contribui para a prestação de um serviço de qualidade. A Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e à distância, que lhe auxiliarão a sempre se manter informado sobre as melhores práticas em Ouvidoria Pública.

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

 [cguonline](https://www.facebook.com/cguonline)

 [@cguonline](https://twitter.com/cguonline)

 [cguoficial](https://www.youtube.com/c/cguoficial)

# e-Ouv

MUNICÍPIOS

## MANUAL E-Ouv MUNICÍPIOS

Sistema Informatizado de  
Ouvidorias dos Entes Federados

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Flavio Dantas  
Controlador Interno  
Mat. 0080



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro  
70073-905 Brasília-DF cgu@cg.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  
Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção

Brasília, setembro de 2017

## Apresentação

O e-Ouv Municípios – Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.

Este documento apresenta as principais funcionalidades do sistema.

Para ter direito ao uso do sistema e-Ouv Municípios, é necessária a adesão, nos termos da Portaria CGU nº 1866, de 29 de agosto de 2017, ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT por órgãos ou entidades da administração direta e indireta em todos os níveis da federação (veja com mais detalhes na página 6).

Entre no Portal Ouvidorias.gov e encontre vários materiais voltados ao trabalho das ouvidorias públicas.

## Sumário

<b>1. ACESSO AO SISTEMA E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2. TELA DE INÍCIO DO SISTEMA</b>	<b>9</b>
<b>2.1 COMO REGISTRAR MANIFESTAÇÃO PARA CIDADÃO SEM ACESSO AO SISTEMA (MANIFESTAÇÃO QUE CHEGA POR TELEFONE, E-MAIL OU PESSOALMENTE)?</b>	<b>10</b>
<b>2.2 COMO ALTERO MEUS DADOS DE PERFIL NO SISTEMA?</b>	<b>14</b>
<b>2.3 COMO CONSULTO AS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA OUTRAS OUVIDORIAS?</b>	<b>15</b>
<b>3. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>16</b>
<b>3.1 BUSCAR MANIFESTAÇÕES</b>	<b>17</b>
<b>3.1.1 SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>20</b>
<b>3.2 CONSULTAR E VISUALIZAR DEMAIS DADOS DA MANIFESTAÇÃO</b>	<b>22</b>
<b>3.3 ANALISAR MANIFESTAÇÕES</b>	<b>23</b>
<b>3.3.1 ANÁLISE DE DENÚNCIAS</b>	<b>26</b>
<b>3.4 RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	<b>27</b>
<b>3.5 ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>29</b>
<b>3.7 DICAS</b>	<b>30</b>
<b>4. RELATÓRIOS AUTOMÁTICOS</b>	<b>32</b>

5. PERFIL ADMINISTRADOR LOCAL	34
5.1 MEU PERFIL É DE ADMINISTRADOR LOCAL. COMO GERENCIO OUTROS USUÁRIOS?	34
5.2 MEU PERFIL É DE ADMINISTRADOR LOCAL. COMO GERENCIO O SISTEMA DE MINHA OUVIDORIA?	36
6. LISTA DE CONTATOS	43

## 1. ACESSO AO SISTEMA E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Os órgãos e entidades com interesse em aderir ao PROFORT, com acesso ao sistema e-Ouv municípios, devem enviar o Termo de Adesão, nos termos da Portaria CGU nº 1.866, de 29 de agosto de 2017, preenchido e assinado para o e-mail da CGU-Regional de seu Estado (contatos a partir da página 42).

O PROFORT - Programa de Fortalecimento das Ouvidorias tem por objetivo apoiar órgãos e entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outros poderes, na criação, implementação e desenvolvimento de Ouvidorias Públicas.

Podem solicitar a adesão: autoridade máxima ou ouvidor-geral do ente, ou, no âmbito de suas competências, por autoridades máximas de Secretarias e entidades da administração indireta do ente ou por seus respectivos ouvidores.

Cada ouvidoria terá um endereço único de acesso ao sistema que será informado após a aderir ao programa e ao sistema. Você também terá um nome de usuário e senha para acessar o sistema.

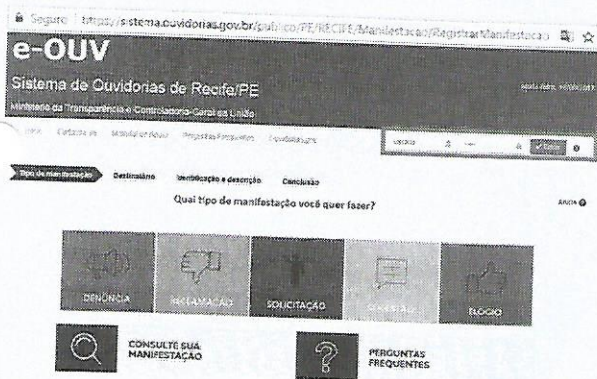


Figura 1 - Tela inicial do e-Ouv Municípios Local de acesso - Nome de usuário e senha (exemplo Recife/PE)

Se você esquecer sua senha, é possível recuperá-la clicando no ícone que fica próximo ao local de acesso ao sistema. Lembre-se, para usuários do tipo servidor público, o CPF é o nome de usuário.

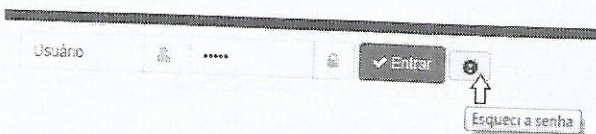


Figura 2 - Local para recuperar a senha

A Ouvidoria-Geral da União, com base em sua Instrução Normativa OGU nº 1/2014, indica cinco tipos de manifestação a serem utilizados:

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.



Figura 3 - Tipos de manifestação

1 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 na página 26.

**e-Ouv** **Deseja testar o sistema?**  
O e-Ouv conta com um ambiente de treinamento que simula o sistema real. Se você trabalha em ouvidoria e quer acessá-lo, envie o pedido para o e-mail da OGU-Regional de seu Estado. Contatos na página 42.

### 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;
- Tratar Manifestações, podendo consultar, visualizar e responder as manifestações recebidas com a devida análise (veja no capítulo 3, página 16);
- Gerenciar Usuários de ouvidoria, caso o servidor público tenha status de Administrador Local no sistema (veja no capítulo 5, página 34);
- Gerenciar Sistema, caso o servidor público tenha status de Administrador Local no sistema (veja no capítulo 5, página 36);
- 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. Seleção de Tipo de Manifestação

#### 3. Seleccione o tipo de manifestação recebida

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

Tipos de manifestação	Detentário	Identificação e descrição	Conclusão	
DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INQUIRITO	ELCÍDIO

Figura 5 - Tipos de manifestação

#### 4. Seleccione para qual órgão a cidadã ou o cidadão quer enviar a manifestação e sobre qual assunto se trata a manifestação:

**e-OUV**  
Sistema de Ouvidorias do Rio de Janeiro/RJ  
Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Registrar a Manifestação do Cidadão

Orgão para o qual você quer enviar sua manifestação:  
Assunto da manifestação:  
Número de local do Estado no Rio de Janeiro - Rio de Janeiro:  
Número de local do Estado - Rio de Janeiro:  
E-mail para contato:

Figura 6 - Seleção de órgão e assunto

### 5. Seleção de Município

5. 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;

6. Os campos UF, Município, Logradouro e Bairro serão preenchidos automaticamente se, ao digitar o CEP, você clicar em Consultar CEP;

7. Se a manifestação for anônima, aparecerá uma mensagem de alerta indicando que o cidadão não terá como acompanhar a manifestação;

8. 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);

9. Escolha a UF e Município onde ocorreu o fato

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

Questão abaixo o conteúdo de sua manifestação. Se você quiser, e possivel entre outros, possa manifestar sua manifestação

Local do Fato:

UF:  Município:

Quais são os envolvidos no fato denunciado?

Nome do Denunciado:

Função do Denunciado:

Orgão/Empresa:

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

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

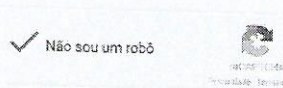


Figura 8 - Figura Não sou um robô

12. 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 pessoa como ela quer receber a resposta (oficial, pessoalmente, etc). É preferível que ela informe algum e-mail que tenha acesso para que o acompanhamento online das respostas possa ser feito*

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

1. Primeiramente, acesse o sistema utilizando seu nome de usuário e senha. Lembre-se, o usuário é seu CPF!
2. Clique em Cadastro do Usuário, conforme figura abaixo:

Cadastro do Usuário



Visualize e altere seus dados cadastrais no sistema

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 o Administrador Local da Ouvidoria do seu órgão. Se você é Administrador Local e quer modificar seu e-mail, envie a solicitação para o e-mail da CGU - Regional de seu Estado (contatos no capítulo 6, página 42).

### 2.3 COMO CONSULTO AS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA OUTRAS OUVIDORIAS?

1. Primeiramente, acesse o sistema utilizando seu nome de usuário e senha. 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 Municípios ou e-Ouv federal) e Encaminhadas para órgão externo (no caso de manifestações encaminhadas para ouvidorias que não aderiram ao e-Ouv)

Lista das Manifestações

### Consultar Encaminhamentos de Manifestações

**Filtros**  
Filtros aplicados: ÓRGÃO DE ORIGEM: Infiltrado (1) Ano: 2017 Selecionar IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: Todos  
Total de registros: 2

Ações	Número	Órgão Destinatário de Origem	Órgão Destinatário de Destino	Tipo	Data de Cadastro	Data de Encaminhamento	Situação
Detalhar	14702410000002			Sigilo	27/07/2017	27/07/2017	Encaminhada para Outra Ouvidoria
Detalhar	14702410000003			Solicitada	27/07/2017	27/07/2017	Encaminhada para Outra Ouvidoria

Exportar

Figura 11 - Lista das Encaminhamentos de Manifestações

### 3. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O que é possível fazer quando escolhermos 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 manifestação



### 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

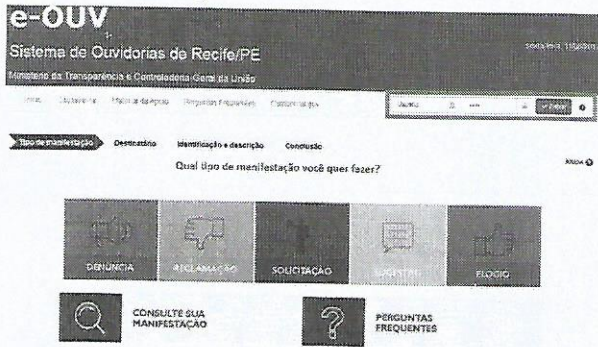


Figura 12 Local para fazer login na página principal Portal da e-Ouv (Exemplo Município de Recife/PE)

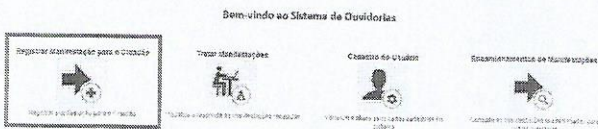
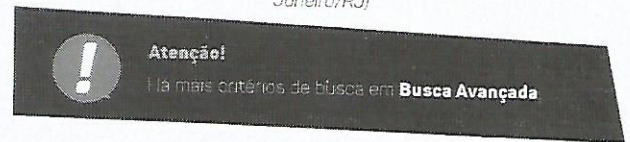


Figura 13 - Ícone Tratar Manifestações na página inicial do ambiente interno do sistema

- 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 no botão Limpar,
- 4 Depois, escolha qual critério de busca utilizará e clique em Buscar



Figura 14- Filtros de Busca no ambiente de Tratamento das Manifestações. Local para limpar os filtros. (Exemplo Prefeitura do Rio de Janeiro/RJ)



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.

Tudo selecionado. Clique em Ordenar para alternar a ordem de exibição. Para desativar o filtro clique no ícone de uma seta para cima ou para baixo. Para desativar todos os filtros clique no ícone de uma seta para cima ou para baixo.

Ordenar	Assunto	Serviço	Tipo	Id. do tipo de manifestação	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
Ordenar por assunto	Assunto							
Ordenar por serviço	Serviço							
Ordenar por tipo	Tipo							
Ordenar por id. do tipo de manifestação	Id. do tipo de manifestação							
Ordenar por cadastro	Cadastro							
Ordenar por prazo	Prazo							
Ordenar por situação	Situação							
Ordenar por responsável	Responsável							

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.

Número	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
11418000000000000000					22070017	11/03/2017	Cadastrada	
11418000000000000000	Atendimento	Atendimento		Renata.Ribeiro@rio.rj.gov.br	114180018	11/03/2017	Resposta Intermediária por Outra Ouvidoria	Assessoria Jurídica
11418000000000000000	Atendimento	Atendimento			15020017	11/03/2017	Cadastrada	
11418000000000000000	Paralisação	Paralisação			114180017	11/03/2017	Cadastrada	
11418000000000000000	Paralisação	Paralisação			114180017	11/03/2017	Cadastrada	
11418000000000000000	Paralisação	Paralisação			114180017	11/03/2017	Cadastrada	

1 de 2 | 100 Registros por Página | 100

Total de registros: 11

Figura 16 - Exportar o quadro de resultados

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).



Tratar Manifestações

Figura 17 - Situações das manifestações na tela Tratar Manifestações

3.2 CONSULTAR E VISUALIZAR DEMAIS DADOS DA MANIFESTAÇÃO

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

- 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).

ainda mais sobre o que a manifestação trata. Lembre-se de Gravar!

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.

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- Botões para analisar a manifestação ou exportar a manifestação em Word e PDF com todos seus detalhes

2 Essas observações não aparecem para o cidadão

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

Confirma o início da análise da manifestação?

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 um alerta

A manifestação já se encontra em análise. Confirma a alteração do servidor responsável pela análise da manifestação?

Figura 21 - Mensagem de alteração do servidor responsável



**Atenção!**

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 administrador local de sua ouvidoria.

4. Em Analisar Manifestação, será possível visualizar os dados da manifestação: tipo de manifestação, esfera da ouvidoria, 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, informações 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:

Voltar à Página Inicial Voltar Salvar sem Publicar **Publicar Resposta** Encaminhar Prorrogar Reclassificar Arquivar

Figura 22 - Opções de tratamento das manifestações

- salvar sem publicar;
- publicar uma resposta - intermediária ou conclusiva;
- encaminhar a manifestação para outro órgão;
- prorrogar;
- reclassificar;
- arquivar

### 3.3.1 ANÁLISE DE DENÚNCIAS

A orientação da Ouvidoria-Geral da União é que as ouvidorias públicas não são locais de apuração de denúncias. Cabe a elas fazer uma análise preliminar para verificar se a denúncia apresenta requisitos mínimos de admissibilidade, ou seja, se a manifestação é sobre ato ilícito e se contém as informações mínimas necessárias para a área responsável pela apuração iniciar uma investigação

Você observará que a análise de denúncias apresenta algumas funcionalidades específicas. O sistema perguntará se a denúncia está apta, se há envolvimento de empresa, se há envolvimento de servidor público e se envolve ocupante de cargo comissionado de Direção e Assessoramento Superior - DAS a partir do nível 4 ou equivalente. O preenchimento é obrigatório.

Caso seu órgão utilize o Sistema de Gestão de Processos Disciplinares da CGU, essas informações serão necessárias na integração entre os sistemas.

### Denúncia

Seção exibida apenas para denúncias.

Apta?  Sim  Não

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 cuidadosamente 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 anexos de 30MB cada, limite de 10 itens.

5. Clique em Publicar Resposta, ao final da página, para responder ao cidadão.

#### Responder

##### Responsável pelo Análise

Geral Administradora Local RJ

##### Texto da Resposta\*

##### Tipo da Resposta\*

Selecionar  
Intermediária  
Resposta Intermediária  
Resposta Conclusiva

Figura 24 - Campos da Resposta

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 ENCAMINHAMENTO DE 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

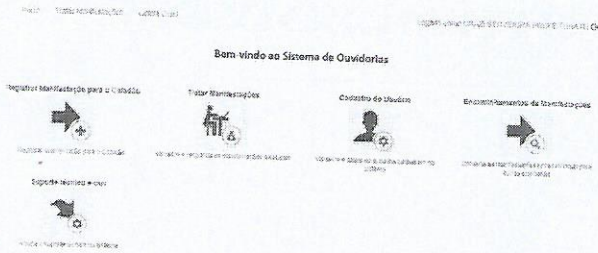


Figura 25 Tela inicial interna do sistema. Visualização do perfil do tipo "Servidor de Ouvidoria"

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.
3. Quando uma resposta intermediária é oferecida, a contagem do prazo se renova (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 no botão Exportar.

O relatório conterá as 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 1ª 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 22, 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 Termo de Adesão deverá ser enviado para o e-mail da CGU-Regional de seu Estado (veja a lista de contatos a partir da página 42)

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 a seguir:

#### Gerenciar Usuários



Visualize, altere e cadastre perfil dos servidores da Ouvidoria

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

Menu: Início | Perfil do Usuário | Gerenciar Usuários | Gerenciar Sistema | Gerenciar Assuntos

#### Alterar Minha Ouvidoria

Prefeitura do Rio de Janeiro - Rio de Janeiro/RJ

Identificação: 000

Administrador: Controlador Interno/Controlador de Ouvidoria

Nome da Ouvidoria

Nome do Perfil

Senha de Acesso

Figura 29 - Tela Alterar minha Ouvidoria

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



Ícone de suporte técnico do sistema

Figura 31 - Ícone Suporte técnico e-Ouv

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

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.



**Atenção!**

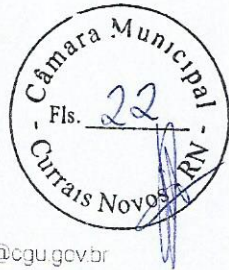
Lembre-se de sempre atualizar os dados de sua ouvidoria, caso haja alguma mudança!

Figura 30 - Tela "Configurações do sistema", dentro do ambiente "Alterar minha Ouvidoria" (Somente a visualização é permitida ao Administrador Local)

CONFIDENCIAL

Observação	Tempo	Resposta	Situação
Nenhuma manifestação			
<b>Ações</b>	<b>COD</b>	<b>Número</b>	<b>Observação</b>
Enviar	01	111111111	
Subassuntos			
Nenhuma subassunto			
Nenhuma manifestação complementar			
Nenhuma manifestação complementar para esta ouvidoria			

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)



6. LISTA DE CONTATOS

- ACRE  
CGU-Regional - Tel (68) 3321-2638, cguac@cgu.gov.br
- ALAGOAS  
CGU-Regional - Tel (82) 4009-6368, cgual@cgu.gov.br
- AMAPÁ  
CGU-Regional - Tel (96) 2101-9235, cguap@cgu.gov.br
- AMAZONAS  
CGU-Regional Tel (92) 2129-0160; cguam@cgu.gov.br
- BAHIA  
CGU-Regional - Tel (71) 3254-5246, cguba@cgu.gov.br
- CEARÁ  
CGU-Regional - Tel (85) 3878-3800, cguce@cgu.gov.br
- ESPÍRITO SANTO  
CGU-Regional - Tel (27) 3211-5264, cgues@cgu.gov.br
- GCIÁS  
CGU-Regional - Tel (62) 3621-3154, cgugo@cgu.gov.br
- MARANHÃO  
CGU-Regional - Tel (98) 3194-2009; cguma@cgu.gov.br
- MATO GROSSO  
CGU-Regional - Tel (65) 3615-2449, cgumt@cgu.gov.br

Alterar Minha Ouvidoria

Prefeitura do Rio de Janeiro - Rio de Janeiro/RJ  
Alterar minha ouvidoria

Histórico de alterações

Descrição da alteração	Data	Login
Alterar dados	17/01/2011 10:14:57	12107611927
Cancelar caso	14/07/2011 08:20:11	02481503971

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)


- MATO GROSSO DO SUL  
CGU-Regional - Tel (67) 3303-4466, cgums@cgu.gov.br
- MINAS GERAIS  
CGU-Regional - Tel (31) 3888-3278, cgumig@cgu.gov.br
- PARÁ  
CGU-Regional - Tel (91) 3205-8396, cgupa@cgu.gov.br
- PARAÍBA  
CGU-Regional - Tel (83) 2108-3058, cgupb@cgu.gov.br
- PARANÁ  
CGU-Regional - Tel (41) 3320-8386, cgupr@cgu.gov.br
- PERNAMBUCO  
CGU-Regional - Tel (81) 2138-0207, cgupe@cgu.gov.br
- PIAUI  
CGU-Regional - Tel (86) 4009-4866, cgupi@cgu.gov.br
- RIO DE JANEIRO  
CGU-Regional - Tel (21) 3805-3713, cgurj@cgu.gov.br
- RIO GRANDE DO NORTE  
CGU-Regional - Tel (84) 3343-4741, cgurn@cgu.gov.br
- RIO GRANDE DO SUL  
CGU-Regional - Tel (51) 3455-2741, cgurs@cgu.gov.br


- RONDÔNIA  
CGU-Regional - Tel (69) 2181-8263, cguro@cgu.gov.br
- RORAIMA  
CGU-Regional - Tel (95) 3212-5223, cgurr@cgu.gov.br
- SANTA CATARINA  
CGU-Regional - Tel (48) 3821-2150, cgusc-nap@cgu.gov.br
- SÃO PAULO  
CGU-Regional - Tel (11) 2113-2510, cgusp@cgu.gov.br
- SERGIPE  
CGU-Regional - Tel (79) 4009-2175, cguse@cgu.gov.br
- TOCANTINS  
CGU-Regional - Tel (63) 3232-9354, cguto@cgu.gov.br




**Flavio Dantas**  
Controlador Interno  
Mat. 0080

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

 [cguonline](#)

 [@cguonline](#)

 [cguoficial](#)

MINISTÉRIO DA  
TRANSPARÊNCIA E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



EM BRANCO