

OUVIDORIA E SISTEMA ELETRÔNICO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

MANUAL E-OUV – VERSÃO DO CIDADÃO

Barro Alto-BA 2023

OUVIDORIA E SISTEMA ELETRÔNICO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

MANUAL E-OUV – VERSÃO DO CIDADÃO

Atualizado em 2023, a Nova versão do Sistema de Ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal (e-Ouv) permite que os cidadãos enviem Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Pedido de Acesso à Informação. O intuito é facilitar que qualquer cidadão acesse o sistema online para se comunicar com órgãos e entidades do governo Municipal. O sistema decorreu após a edição do Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

Desenvolvedor: Rafael Damasceno Ferreira

Barro Alto-BA 2023

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	APRESENTAÇÃO DO SISTEMA	6
2.1	Tipos de Manifestação	6
2.2	Acessando o Sistema	7
2.2.	Cadastro	8
2.2.	2 Tela de Login	10
2.2.	8 Recuperação do E-mail de Acesso	10
2.2.	Recuperar Senha de Acesso	11
2.2.	5 Alterando Dados Cadastrais	13
2.3	Funcionalidades	14
3	NOVA MANIFESTAÇÃO	16
3.1	Registrando uma Manifestação	16
3.2	Registrando uma Manifestação a partir da Tela Inicial do Sistema	22
3.3	Registrando uma Manifestação Anônima	22
4	MANIFESTANTE/CIDADÃO	26
4.1	Meu Usuário	26
4.2	Minhas Manifestações	26
4.3	Acessando uma Manifestação	31
4.4	Acessando uma Manifestação com Número de Protocolo	34
4.5	Imprimindo/Exportando uma Manifestação	35
4.6	Ações do Manifestante	36
4.6.	Complementar	37
4.6.	2 Autorizar Acesso a Dados	38
4.6.	8 Responder Pesquisa	39
5	ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA	40
6	PERGUNTAS FREQUENTES	41
REF	ERÊNCIAS	45



1 INTRODUÇÃO

Com a atualização de 2023, o Sistema de Ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal **(e-OUV)** permite que os cidadãos enviem **Denúncias**, **Reclamações**, **Solicitações**, **Sugestões**, **Elogios**, além de **Pedidos de Acesso à Informação**. O intuito é facilitar que os cidadãos acessem o sistema online para se comunicar com órgãos e entidades do Governo Municipal. O sistema decorreu após a edição do Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

Para gerenciar as solicitações realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527/2011, a Controladoria-Geral da União - CGU, em 2012, disponibilizou aos gestores e aos cidadãos o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (**e-SIC**). Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação. O **e-SIC** permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o cumprimento do prazo de resposta; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

No dia 1º de agosto de 2019 a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o **e-OUV** e o **e-SIC**. Por meio da nova plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. Com isso permitiu aos Municípios que se adequem da mesma forma, assim a nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, e deve ser utilizado pelas ouvidorias e serviços de informação aos cidadãos para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

A Ouvidoria Municipal (**e-OUV**) teve por embasamento os seguintes normativos:

a) Lei nº 12.527/2011: conhecida como Lei de Acesso à Informação
 - LAI, regula 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos



da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- b) Lei 13.460/2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- c) Decreto nº 7.724/2012: regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- d) Decreto nº 9.094/2017: dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- e) Lei 13.726/2018: racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- f) Decreto nº 9.492/2018: regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
- g) Decreto nº 9.690/2019: altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação;
- h) Decreto nº 10.153/2019: dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- i) Decreto nº 10.228/2020: altera o Decreto nº 9.492, de 5 de



setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

j) Lei Municipal Vigente: vide na página inicial da Ouvidoria.

O sistema está disponibilizado através do endereço https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria, ou no portal da Prefeitura através do link **Ouvidoria.**

Esse manual apresenta as principais funcionalidades do sistema e-OUV e visa a auxiliar aos servidores da ouvidoria que trabalham com Acesso à Informação e Ouvidoria no dia a dia da execução do Sistema.

Nesse sentido, o manual foi elaborado para servir de material de apoio aos servidores de ouvidoria responsáveis pelo recebimento, tratamento e elaboração de respostas às manifestações registradas pelos cidadãos na **e-OUV**, aos cidadãos e qualquer interessado no assunto. O manual está organizado em seções de forma a orientar a utilização das funcionalidades em um passo-a-passo, utilizando uma linguagem simples e visual.

Ao final do manual consta uma seção contendo o resumo das principais alterações realizadas no sistema e uma lista de perguntas e respostas. Cumpre salientar que a plataforma **e-OUV** encontra-se em constante evolução e, sempre que possível, este manual tentará reproduzir o conteúdo mais atualizado.



2 APRESENTAÇÃO DO SISTEMA

A plataforma contempla seis tipos de manifestações – ACESSO À INFORMAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO. Abaixo segue a tela inicial do e-OUV, denominada neste manual como Tela Inicial do Manual, disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria.



Figura 1 – Tela inicial do sistema de Ouvidoria Municipal. Disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria

Inicialmente, para se compreender a e-OUV em sua totalidade, faz-se necessário apresentar alguns conceitos. Estes são descritos nas seções a seguir.

2.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Como mencionado anteriormente, por meio da **e-OUV** o cidadão é capaz de registrar seis (o acesso à informação não é considerado no Decreto nº 9.492/2018 nem Decreto nº 9.094/2017 como um dos tipos de manifestação; todavia, neste manual o termo será utilizado indistintamente a fim de facilitar a explicação ao leitor) tipos de manifestações com o intuito de:

 a) Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura



sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil;

- b) Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;
- c) Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: cidadão utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.
- d) Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: cidadão tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;
- e) Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e
- f) Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

É importante ressaltar que caso o ouvidor tenha o entendimento que o tipo da manifestação não se encaixe com o conteúdo descrito pelo cidadão, ele poderá alterar o tipo da manifestação no ato da análise da manifestação

2.2 ACESSANDO O SISTEMA

O acesso à página inicial do sistema e-OUV dá-se pelo



endereço https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria, ou através do link disponível no topo da página do Portal da Prefeitura ou no menu lateral do Portal da Câmara. Na sequência serão descritas as formas de se **Cadastrar**, **Entrar** no Sistema e **Recuperar a Senha** de acesso ao Sistema.

2.2.1 Cadastro

Para o cidadão registrar qualquer manifestação é imprescindível realizar o cadastro na e-OUV. Para isto, acesse inicialmente a e-OUV - e clique no botão Cadastrar ou menu Cadastra-se na tela inicial do sistema.

Ao clicar em uma das opções de tipo de manifestação o usuário será direcionado para a tela de login, caso não tenha cadastro, basta clicar no campo **Não Possui Conta? Cadastre-se,** onde também poderá realizar um novo cadastro.

Para usuários que já tenham usado a Ouvidoria anteriormente, tendo efetuado o cadastro, ao preencher o campo **E-mail**, o sistema fará uma busca por seus dados, e em caso de sucesso irá preenche-los de forma automática, bastando você informa os dados restante.

Os campos marcado com asterisco (*): Nome, E-mail, Senha, Tipo de pessoa e Número do Documento são obrigatórios.

» Página Inicial	Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2	017.		
» Entrar				
» Cadastre-se	Os Campos sinalizados com asterísticos (*) são obri	gatóriost		
» Órgãos	Caso tenha participado da Ouvidoria antiga, ao info	rmar o E-mail seus dados ser	rão preenchidos automaticamente!	
» Manual	E-mail*	Confirme o	E-mail*	
» Perguntas Frequentes	Informe seu e-mail	Informe se	eu e-mail	
	Senha*:	Repita a Se	nha*:	
	Informe a senha	Informe a	senha	
	Nome Completo*:		Tipo de Pessoa:	
	Informe seu nome		Selecione o Tipo V	
	Número do Documento*:	Telefone/C	elular*:	
	Informe um documento	Infome o	Telefone	
	Informações Pessoals Campos opcionási Gêneo: Data o	de Nascimento:	Cor/Raça:	
	Selecione o Gênero 👻		Selecione o Gênero 🗸	
	Escolaridade:	Profissão:		
	Selecione a Escolaridade	- Selecione	a Profissão 🗸	
	E FI	NALIZAR CADASTR	0	

Figura 2 – Tela de Cadastro do Sistema **e-OUV** Disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/cadastrar



Depois de preenchidas os dados, clique em FINALIZAR CADASTRO.

Será exibida uma tela informando que o cadastro fora realizado no sistema.

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Cadastro Realizado com Sucesso
Página Inicial	D. Saus dados passoais estavilo probacidos, pos termos da Lai 13.460/2017 e da Lai p.º 13.709/18.
Entrar	
Cadastre-se	Seu cadastro foi realizado com sucesso no sistema e-OUV
Órgãos	Uma mensagem de confirmação foi encaminhada para o e-mail informado no cadastro rafael@email.com.br, com as orientações
Manual	para ativação de seus usuário!
Perguntas Frequentes	Acesso seu e-mail e siga as intruções para confirmação de cadastro no sistema

C Telefone: (74) 3654-1109 | (74) 3654-1189 | @ E-mail: contato@barradomendes.ba.gov.br

Figura 3 - <u>Tela</u> de confirmação do cadastro no sistema Disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/confirmar

Na sequência, o manifestante receberá um e-mail informando o registro na **e-OUV**, bem como o link para confirmação do cadastro. Basta clicar no link para a finalização do cadastro.

ouvidoria@nomed para mim 👻	acidade.ba.gov.	or			08:03 (há 0 minut	os) 7	2	4
Prezado Sr. Rafa	el							
Seja bem vindo a	o Sistema de C	ouvidoria da Pre	feitura Modelo	(e-OUV). Va	mos confirmar	o seu	cada	astro
Após confirmar seu	cadastro, você p	oderá registrar der	núncias, reclama	ções, solicitaç	ões, sugestões, el	ogios d	ou pe	didos
de acesso à informa	ição para a Ouvio	loria da Prefeitura	Modelo e recebe	er sua respecti	vas respostas.			
CLIQUE AQUI PA	RA CONFIRMAI	R SEU CADASTR	ο					
CLIQUE AQUI PA	RA CONFIRMAI	R SEU CADASTR	0					
CLIQUE AQUI PA	RA CONFIRMAI	R SEU CADASTR	o link abaixo.					
CLIQUE AQUI PA Caso o link esteja b	RA CONFIRMA loqueado, copie o apreefitura/ouvido	R SEU CADASTR e cole no navegado ria/obrigado/bWJk	o o o link abaixo. cmdhbWluaXJoC)GdtYWlsLmN	lvbQ==			
CLIQUE AQUI PA Caso o link esteja b https://www.nomeda Você poderá acessa	RA CONFIRMA loqueado, copie o apreefitura/ouvido ar a e-OUV 24h p	R SEU CADASTR e cole no navegado ria/obrigado/bWJk or dia, 7 dias por s	o o o link abaixo. comdhbWluaXJoG eemana, através)GdtYWIsLmN do <u>www.nome</u>	<u>lvbQ==</u> dacidade.ba.gov.t	<u>)Ľ</u>		
CLIQUE AQUI PA Caso o link esteja b https://www.nomeda Você poderá acessa Seus dados pesso	RA CONFIRMAI loqueado, copie o apreefitura/ouvido ar a e-OUV 24h p ais estarão prot	R SEU CADASTR e cole no navegado ria/obrigado/bWJk or dia, 7 dias por s egidos, nos termo	o o o link abaixo. comdhbWluaXJoC eemana, através os da Lei 13.460	0 <u>GdtYWIsLmN</u> do <u>www.nome</u> 1/2017 e da Le	i <u>vbQ==</u> dacidade.ba.gov.t ni n.º 13.709/18.	<u>и</u> .		
CLIQUE AQUI PA Caso o link esteja b https://www.nomeda Você poderá acessa Seus dados pesso	RA CONFIRMA loqueado, copie o apreefitura/ouvido ar a e-OUV 24h p ais estarão prot Figura 4 -	R SEU CADASTR e cole no navegado <i>ria/obrigado/bWJk</i> or dia, 7 dias por s egidos, nos termo - E-mail de co	o o o link abaixo. comdhbWluaXJoG cemana, através os da Lei 13.460 nfirmação de)GdtYWIsLmN do <u>www.nome</u> //2017 e da Le e cadastro r	i <u>vbQ==</u> dacidade.ba.gov.t ei n.º 13.709/18. na e-OUV	<u>Ħ</u> .		



Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Cadastro ativado com sucesso
 Página Inicial 	Seus dades pessoais edurão embadidos, nos termos da Lei 13.460/2017 e da Lei n.º 13.709/18.
> Entrar	
> Cadastre-se	Tudo pronto! Seu cadastro foi ativado com sucesso no sistema e-OUV
 Órgãos 	Bem-vindo Rafael ao Sitema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Mendes-BALA partir de agora você já pode
* Manual	encaminhar sua manifestações à Prefeitura.
Perguntas Frequentes	🕷 Fazer Login

Rua Álvaro Campos Oliveira, nº 5/N - Centro - Barra do Mendes-BA - CEP: 44990-000
 Telefone: (74) 3654-1109 | (74) 3654-1189 | @ E-mail: contato@barradomendes.ba.gov.br

Figura 5 – Página de ativação do cadastro do usuário Disponível em: http://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/obrigado

2.2.2 Tela de Login

Para o cidadão acessar a **e-OUV**, é necessário acessar o sistema em **https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria** e clicar no menu **Entrar**.

Ouvidoria - Entrar					
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)		Para conti	nuar, acesse o	sistema	
» Página Inidal	0 Seis dades pessoais esta	13o protecidos, nos termos da Lai 13,460/20	ñr.		
> Entrar			68366 		
Cadastre-se		(
> Órgãos		Manufactoria and	Login		
> Manual		Instra siru E-muil o Ser	sha pira costinuar.		
> Perguntas Frequentes		🛎 E-mail:			
		Informe seu e-ma	il.]
		🔒 Senha:			
		informe seu e-ma	ul .		
		Não possui cadasti	ro? Cadastra-se		
		Esqueci o E-mail		Esqueci a Senh	a
			- Scherberget		

Figura 6 – Tela de Login do **e-OUV** Disponível em: www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/entrar

Conforme mostrado na figura, para fazer login basta informar o E-mail e a Senha cujo procedimento foi descrito na <u>Seção Cadastro</u>. Depois de informados os campos Login e Senha, basta clicar no botão Entrar ou no link de mesmo nome no menu.

2.2.3 Recuperação do E-mail de Acesso

Caso o usuário tenha esquecido qual seu e-mail de acesso, ele poderá realizar um procedimento de recuperação de e-mail. Inicialmente, é necessário



acessar o sistema, clicar no botão ou no menu Entrar e no link Esqueci o E-mail.

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Preencha os dados para Recuperar o E-mail
» Página Inicial	zzość wstodko posłodkie: postawnie do Lai 13.460/DA11 a do Lai a 8.13.700/L8
> Entrar	vonte stone de persongeneral tene estilitera vie sant santang de 27 e vie Met In sant ver (18)
> Cadastre-se	Recuperar o E-mail
> Órgãos	a Reception of E man
> Manual	I Documento:
> Perguntas Frequentes	Informe o CPF/CNPJ
	< Voltar para Legin
	O RECUPERAR

✓ Telefone: (74) 3654-1109 | (74) 3654-1109 | @ Email: contato@barradomendes.ba.gov.br
Figura 7 – Tela de recuperação do E-mail de acesso ao Sistema

Disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/recuperar/email

Basta informar o número do documento cadastrado no sistema e clicar no botão **RECUPERAR**, que você receberá uma mensagem no e-mail cadastrado com seus dados de reativação da conta.

ouvidoria@nomedacidade.ba.gov.br para mim 👻	08:03 (há 0 minutos)	☆	4	:
Prezado Sr. Rafael				
Você solicitou em nosso Sistema de Ouvidoria o e-mail de a	cesso!			
Segue e-mail de acesso ao sistema da Ouvidoria da Prefeitura Mode	elo:			
E-mail: rafael@email.com.br				
IMPORTANTE! Caso não tenha sido você quem fez essa solicitação permacem seguros em nossos Sistema.	, por favor, ignore esse e-mail. Seus dad	los		
Lembramos que você poderá acessar a e-OUV 24h por dia, 7 dias p	or semana,			
através do www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria.				
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.	460/2017 e da Lei n.º 13.709/2018.			
Figura 8 – Mensagem de e-mail informando a reci	iperação do e-mail de acesso à	à e-(עווכ	

Disponível no sistema de envio de e-mails da ouvidoria

2.2.4 Recuperar Senha de Acesso

Análogo ao item anterior, também é possível recuperar a senha de acesso ao sistema. Inicialmente, é necessário acessar o sistema, clicar no botão ou no menu **Entrar** e no link **Esqueci a Senha**.



Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Preencha os dados para Recuperar a Senha
» Página Inicial	włos pastoski ostwiko nostanistwa nos tamnos da l al 13. dźd/2017 a da l al n. + 13.706/18.
> Entrar	nood pesanten soomen provagitoon, noo nermon ne der sacrony witt in het des sich autory tes
> Cadastre-se	A Recuperar a Sepha
» Orgãos	= Recuperar a Serina
> Manual	🖀 E-mail:
» Perguntas Frequentes	Informe seu e-mail
	≪ Voltar para Login
	O RECUPERAR

 Rua Álvaro Campos Oliveira, nº S/N - Centro - Barra do Mendes-BA - CEP: 44990-000 C Telefone: (74) 3654-1109 | (74) 3654-1189 | @ E-mail: contato@barradomendes.ba.gov.br

Figura 9 – Tela de recuperação da Senha de acesso ao Sistema Disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/recuperar/senha

Basta informar o e-mail cadastrado no sistema e clicar no botão RECUPERAR, você receberá uma mensagem no e-mail cadastrado com o procedimento para geração de uma Nova Senha.

ouvidoria@nomedacidade.ba.gov.br para mim ≁	08:03 (há 0 minutos)	☆	4	:
Prezado Sr. Rafael				
Você solicitou em nosso sistema de ouvidoria a recuperação de sua Senha	a de acesso!			
CLIQUE AQUI PARA GERAR UMA NOVA SENHA				
Caso o link esteja bloqueado, copie e cole no navegado o link abaixo.				
https://www.nomedapreefitura/ouvidoria/resetar/bWJlcmdhbWluaXJoQGdtYWlsLmNvbQ==	bWJlcmdhbWluaXJoQG	dtYWls	LmNvb	Q==
Lembramos que você poderá acessar a e-OUV 24h por dia, 7 dias por semana, através do endereço <u>www.nomedacidade.ba.gov.br</u> /ouvidoria.				
IMPORTANTE! Caso não tenha sido você quem fez essa solicitação, por favor, ignor	e esse e-mail. Seus da	ados		
permacem seguros em nossos Sistema.				
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017 e da Le Figura 10 – Mensagem de e-mail informando a recuperação da Disponível no sistema de envio de e-mails da	ei n.º 13.709/2018. senha de acesso ouvidoria) à e-	OUV	
Após clicar no referido link, será exibida	a uma tela pa	ira c	o usi	uário

informar e confirmar a nova senha. Finalmente, clique no botão SALVAR.



Ouvidoria - Gerar Nova Senha	
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Gerar Nova Senha
» Página Inicial O Sec defer	nemaan estacio anteolota, nos termos da Lei 13.460/2017 e da Lei n.º 13.709/18.
> Entrar	
> Cadastre-se	Gerar Nova Sepha
> Orgãos	
> Manual	A Nova Senha:
Perguntas Frequentes	Informe a Nova Senha
	Confirmar Nova Senha:
	Confirme a Nova Senha
	≪. Voltar para Login
	D RECUPERAR

Figura 11 – Tela de geração de nova Senha de acesso ao Sistema	
Disponível em: https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/resetar/codigo-de	e-acesso

Após salvar, o usuário será redirecionado para a tela de login, onde poderá acessar novamente o Sistema.

2.2.5 Alterando Dados Cadastrais

Para alterar algum dado cadastral, acesso o menu **Meu Perfil**, disponível na lateral direita do sistema **e-OUV**, ou clique sobre seu nome de usuário no topo da página do sistema, como mostra a figura a segui, também é possível acessar os dados do cidadão através do link na página principal da ouvidoria.

ansparencia Acesso a Informa	ção	(+ Sair	eira
loticias • Serviços • Departa	mentos • Servidores •	Licitações Leis Municipais	
	Atualizar Perfil de R	afael	
era dalor secoli attallo protesión: po tema	r da Lei 13 460/2017 e da Lei e 9 13 200/	2018	
	Norther Distance in Article Andread or Philip Article	het het i	
Os Campos sinalizados com asteria	ticos (*) são obrigatórios!		
Informações Básicas	Canha A	a sub-	
crindit".	Serina A	Men Ta	
rafaei@gpmbahia.com.i	Inform	J 8 99008	
Nova Senha*:	Confirm	ar Nova Senha*:	
informe a senha	Inform	e a senha	
Nome Completo*		Tine de Deserve	
	loticias = Serviços = Departa los dado pensola estarlo protogilos, nos terres Os Campos similados com asterid — Informações Básicas — Ermaile: — rafael@gpmbahia.com.l Nova Senha*: — Informe a senha — Norme Completate:	lobidas × Serviços × Departamentos × Servidores × Atualizar Perfil de Ri Atualizar Perfil de Ri Cos Campos similados con atteritation (*) sin obrigatórical Informações Básicas Ermal*: Senha A rafael@gpmbahia com br Inform Nova Senha*: Confirm Informe a senha Inform	Informações Básicas Emaile: rafaei@gpmbahia.com.br Nova Senha 4: Informe a senha Infor

Figura 12 – Tela para atualização dos dados cadastrais do usuário Disponível em: tela em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

Na tela "Alterar meu Perfil", modifique os dados que você deseja ver corrigidos, como por exemplo, nome, senha, tipo de pessoa etc, depois clique em



ATUALIZAR CADASTRO.

IMPORTANTE:

- O campo E-mail é utilizado como nome de usuário para acesso ao sistema, se você alterar seu e-mail, precisará fazer login novamente. Ele é um campo único, por tanto ao atualizar o sistema faz uma verificação e busca por cadastro que já utilizam o e-mail informado.
- Para alterar a senha, você precisa informar sua senha atual no campo Senha Atual e a nova senha precisa ser informada no campo Nova Senha e confirmada no campo Confirmar Nova Senha;
- A nova senha precisa ter entre 8 e 40 caracteres, incluindo letras e números.

2.3 FUNCIONALIDADES

Quando o usuário acessa o Sistema, é apresentada a **Tela Principal do Ouvidoria** com as funcionalidades permitidas a ele, conforme a figura abaixo.

Duvidoria			
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Bem-vindo à Plant	taforma integrada de Ouvidoria e Ad	cesso à Informação
> Página Inicial			
Nova Manifestação			
 Minhas Manifestações 			
 Meu Perfil 			
9 Manual	Nova Manifestação	Minhas Manifestações	Meu Perfil
 Perguntas Frequentes 	Registre sua solicitação, reclamação,	Consulte o andamento de suas	Visualize e altere seus dador
• Sair	denúria, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informaçã	manifestações	radastrais no sistema

Figura 13 – Tela principal da Sistema da Ouvidoria

Disponível em: Página em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

Desse modo, pela visualização da tela principal da ouvidoria, a **e-OUV** apresenta 3 funcionalidades principais:

- a) Nova Manifestação: registrar uma manifestação com identificação, restrita ou anônima;
- b) Minhas Manifestações: consultar suas manifestações registradas. Obs.: As Manifestações Anônimas serão listadas nessa página, porém sem a possibilidade de acompanhar o



andamento, as ações e respostas das mesmas;

c) **Meu Perfil**: visualizar ou alterar os seus próprios dados cadastrais.

Na página inicial da ouvidoria, onde são listados os tipos de manifestações, e no menu lateral, existe o link **Acompanhar Minha Manifestação**, essa funcionalidade serve para os cidadãos acompanhar o andamento de manifestações que foram cadastradas diretamente pela ouvidoria. Para mais informações vide a <u>Seção Acessando uma Manifestação com o Número do</u> <u>Protocolo</u>.



3 NOVA MANIFESTAÇÃO

Esta funcionalidade permite ao usuário registrar uma nova manifestação1.

É importante dizer que, depois de ter se logado no sistema, o usuário automaticamente se idêntica no mesmo. Isso significa que, <u>quando o usuário for</u> registrar uma manifestação, seus dados serão exibidos por padrão, nos demais casos seus dados serão apresentados como Usuário solicitou sigilo dos seus dados, para os casos de Usuário Registrado com Restrição, ou de Manifestação Anônima, para os casos em que o usuário registrou a manifestação como Usuário não Identificado. Essas restrições têm fundamento na Lei nº 13.460/2017, que garante aos usuários de serviços públicos proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011. Dessa forma, a ouvidoria deve resguardar a identidade e os elementos que permitem a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito.

Por fim, as subseções a seguir, <u>Registrando uma Manifestação a</u> <u>Partir da Tela Inicial do Sistema</u> e <u>Registrando uma Manifestação Anônima</u>, descrevem os procedimentos que não estão disponíveis a partir da funcionalidade **Nova Manifestação**. Contudo, eles foram inseridos nesta seção por melhor terem relação com o tema discutido.

3.1 REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Incialmente, é necessário o cidadão acessar o sistema e-OUV, basta acessar a página inicial da ouvidoria, e clicar no botão ENTRAR, ou clicar no link correspondente no menu lateral. Na tela de login informar E-mail e Senha e clicar no botão ENTRAR.

Para o registro de uma nova manifestação são necessárias 4 etapas, a depender do tipo da identificação do manifestante, abaixo descritas:

- a) Tipo da Manifestação: aqui o Cidadão deverá selecionar entre um dos seis tipos de manifestações existentes na ouvidoria. Para maiores informações vide a <u>Seção Tipos de Manifestações.</u>
- b) Descrição: aqui serão informados os detalhes da manifestação, tais como: órgão destinatário, assunto, tipo de identificação e o



conteúdo da manifestação, também poderá ser anexados arquivos que possam contribuir para a análise e tratamento da manifestação;

- c) Revisão: onde será realizada a revisão da manifestação, em caso de algum erro, basta voltar e editar a manifestação;
- d) Conclusão: mensagem de sucesso do cadastro da manifestação.

Na tela inicial do usuário, clique no link **Nova Manifestação**, ou no link correspondente no menu lateral. Será mostrada a tela com as 6 opções de manifestações disponíveis: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão (para maiores informações vide a <u>Seção Tipos de Manifestação</u>). Em seguida escolha o tipo da manifestação desejada. Para o exemplo a seguir escolheremos o **Elogio** para o Cidadão Rafael, previamente cadastrado no sistema.

Duvidoria			
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Bem-vindo à Plant	aforma integrada de Ouvidoria e Ac	esso à Informação
» Página Inicial			
» Nova Manifestação			-
Minhas Manifestações			
⊁ Meu Perfil			
* Manual	Nova Manifestação	Minhas Manifestações	Meu Perfil
Perguntas Frequentes	Registre sua solicitação, reclamação,	Consulte o endamento de suas	Visualize e altere seus dados
» Sair	denúcia, sugestão, elogio ou pedido	manifestações	cadestrais no sistema.

Figura 14 – Clique em Nova Manifestação, para criar uma nova manifestação Disponível em: Página em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

Em seguida, na tela de tipos de Manifestação, escolheremos o tipo **Elogio**, após isso, preencha os campos conforme desejado. Observe que alguns campos são obrigatórios (marcados com asterisco "*"), como por exemplo, o **Órgão** para o qual você quer enviar sua manifestação, o assunto e campo de teor da manifestação (**Fale aqui**).



Modelo	Portal da Transparência Acesso	à Informação		Sair	
Início A Ouvidoria / Criar Manifestação / Fag	Cidade • Notícias • Serviços •	Departamentos * Serv	idores 🔻 Licita	ções Leis Municipais	
Ouvidoria - Faça seu Elo	ogio				
Ouvidoria Eletrônica (e-O	UV)	Faça se	u Elogio	AJUDA	
» Página Inicial	Tim de Muslietarie y Decedede a	Badella e Canducia			
Nova Manifestação	Tipo de maniferação > Descrição s	 Revisão > Conclusão 			
» Minhas Manifestações	Identificação	e epilgatoriosi			
> Meu Perfil	Nome*:		E-mail*:		
> Manual	Rafael Damasceno Ferreira		rafael@gpmbah	ia.com.br	
Perguntas Frequentes	Tine de Berran	Número do COC		Talafana/Calularty	
 Sair 	Tipo de Pessoa:	Numero do CPP:		reterone/Celdiar*:	
	FISICE	123.456.789.00		(99) a aaaa-aaaa	
	Identificação na Manifesta	tao			
	Usuário identificado	Usuário identific	ado com restrição	Usuário não identificado	
	Permito acesso aos meus dados pesso	ais Não permito acesso a	os meus dados pessoais	Manifestação Anônima	
	Destination of the second				
	Órgão*:		Assunto da Manifestação*-		
	Selecione o Óraño				
	Descricão				
	Descreve abaixo o conteúdo de sua manife	stação. Seja bem claro e objetivo lo, não desem sar inseridas a são car os	s calam eccenciais name a	ararterizaria da manifestaria.	
	Fala anult	o, neo uerren ser anen des a neo ser qui	e peparti esperistato pieta a s	anactericação do merorenceção.	
	sand address -				
	Se você quiker, ê possivel inserir arquivos p	ara melhor fundamentar a sua manifesta	ação,		
	1				
	1				

Figura 15 – Página de registro de nova manifestação – Registro de um Elogio Disponível em: Página em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

No campo **Identificação na Manifestação**, o usuário tem 3 opções de identificação:

- Usuário Identificado essa opção permite que os dados pessoais fiquem acessível para o ouvidor e responsável pelo órgão destinatário da manifestação. Sendo assim o cidadão será notificado no e-mail sobre o processo de tratamento e poderá acompanhar todo o andamento da manifestação até sua resposta final;
- Usuário Identificado com Restrição essa opção o usuário será notificado no e-mail sobre o processo de tratamento, e poderá acompanhar todo o andamento da manifestação até sua resposta final, porém seus dados pessoais não estarão



disponíveis para o ouvidor ou demais funcionários da ouvidoria. Na listagem da manifestação, no campo Nome do Manifestante, ficará a mensagem: O manifestante solicitou sigilo de seus dados;

Usuário não identificado - essa opção é utilizada para registrar Manifestações Anônimas. Nesse tipo de manifestação o usuário não poderá acompanhar o andamento da mesma. E não obterá uma resposta para sua manifestação.

identificação na Marin estação		
Usuário identificado	🔿 Usuário identificado com restrição	🔿 Usuário não identificado
Permito acesso aos meus dados pessoais	Não permito acesso aos meus dados pessoais	Manifestação Anônima

Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



Figura 15-B – Opção usuário identificado com restrição de acesso aos dados pessoais Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



Figura 15-C – Opção usuário não identificado – manifestação anônima. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



Nas figuras 15-B e 15-C, podemos observar que ao selecionar a opção, **Usuário identificado com restrição** e **Usuário não identificado**, será mostrada ao usuário, mensagens informativas sobre a opção selecionada.

Algumas observações a serem feitas:

- pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato .pdf, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não podem superar o tamanho total de 10MB;
- os campos obrigatórios são o órgão destinatário (campo Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação), assunto e o texto da manifestação (campo Fale Aqui).

Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela com o Resumo da Manifestação. Em seguida clique em **Concluir**:

Modelo 🥵	Portal da Transparência Acess	o à Informação	ddame v 110	Rafael Damasceno Ferreira (+ Sair			
Ouvidoria / Criar Manifestação / Co	nfirmar Manifestação	Departamentos - Ser					
Ouvidoria - Confirmar N	Manifestação						
Ouvidoria Eletrônica (e-O	UV)	Confirmar	Manifestação	AJUDA 😡			
» Página Inicial	Tipo de Manifetação > Descrição	> Revisão > Conclusão					
» Nova Manifestação	Os Campos sinalizados com asterísticos (*) :	são obrigatóriosi					
Minhas Manifestações	Dados de Identificação						
Meu Perfil	Você solicitou sigilo dos seus dado	Vordi solicitou siglio dos seus dadod Ninguém dessa Ouvidoria poderá ter acceso a elest					
> Manual	Nome*:	Nome*: E-mail*:					
⇒ Sair	Rafael Damasceno Ferreira	Rafael Damasceno Ferteira		hia.com br			
	Tipo de Pessoa:	Número do CPF:		Telefone/Celular*:			
	Física	123.456.789.00		(99) 9 9999-9999			
	Dados da Manifestaç [®]						
	Tipo de Identificação:	Órgão Destinatário	¢	Assunto:			
	Dados Sigilosos	Secretaria de Adri	ninistração	Teste de Cadastro de Manifestação			
	Conteúdo:						
	Teste de Cadastro de Man	ifestação da nova e-OUV.					
	Anexos						
		The second of the second secon					
		B 1-Anexo 1 B 2-4	Anexo 2	903			

Figura 16 – Tela usada para revisão dos dados da manifestação, confirmar ou voltar e editá-la. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



Por fim, será gerado o número do protocolo para que o usuário possa consultar sua manifestação. Em caso de manifestação anônima esse número é gerado, porém não é disponibilizado ao usuário. Neste momento o usuário receberá uma notificação no e-mail cadastrado na e-OUV com as informações da manifestação registrada, conforme figura abaixo. Será também exibida a mensagem de conclusão do processo com o número do protocolo e e-e-mail utilizado, figura 18. Para consulta-la basta acessar a e-OUV e clicar no link Minhas Manifestações, no menu da ouvidoria.

ouvidoria@nomedacidade.ba.gov.br para mim * 08:03 (há 0 minutos) 🟠 🔦 🗄

Prezado(a) Sr(a) Rafael

Sua manifestação foi registrada com sucesso, conforme as informações abaixo. Para acompanhar o andamento da sua manifestação, acesse o sistema e utilize a opção "ACOMPANHAR MINHA MANIFESTAÇÃO".

DADOS DA MANIFESTAÇÃO:

Protocolo: 20230124114843

Órgão ou Entidade: Secretaria de Administração

Tipo da Manifestação: Elogio

Prazo para Atendimento: 23/02/2023'

Descrição da Manifestação: Teste de Cadastro de Manifestação da nova e-OUV.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Modelo-UF

Figura 17 – Mensagem de e-mail informando o registro da manifestação na **e-OUV** Disponível no sistema de envio de e-mails da ouvidoria

Ouvidoria - Finalizar Manife	estação					
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Sua Manifestação foi registrada com Sucesso					
» Página Inicial	Tinode Manifeltação & Doccateão & Douisão & Condução					
Nova Manifestação	npo de manifectição > Descrição > Revisão > Conclusão					
Minhas Manifestações						
» Meu Perfil	Obrigado pela sua Participação!					
» Manual	Para faciliar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a abaixo:					
Perguntas Frequentes						
⊅ Sair	SEU NÚMERO DE PROTOCOLO: 20230124114843					
	E-MAIL UTILIZADO: rafael@gpmbahia.com.br					
	PARA CONSULTAR A SUA MANIFESTAÇÃO:					
	Clique aqui e informe o número do protocolo da sua manifestação					

Figura 18 – Tela de confirmação do registro da manifestação para usuários identificados. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



3.2 REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO A PARTIR DA TELA INICIAL DO SISTEMA

Ao acessar o sistema **e-OUV**, será mostrada a tela com as seis opções de manifestação disponíveis: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, escolha o tipo da manifestação desejada (para maiores informações vide a <u>Seção Tipos de Manifestação</u>). Os demais procedimentos são os mesmos descritos na <u>Seção Registrando uma Manifestação</u>.

3.3 REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA

Inicialmente é necessário fazer login no sistema e-OUV. Será mostrada a página inicial com as seis opções de manifestações disponíveis: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, escolha o tipo **Denúncia** (para maiores informações vide a <u>Seção Tipos de Manifestação</u>). <u>É importante ressaltar que caso o ouvidor</u> <u>tenha o entendimento que o tipo da manifestação não se encaixe com o</u> <u>conteúdo descrito pelo cidadão, ele poderá alterar o tipo da manifestação no ato</u> <u>do tratamento e análise da manifestação.</u>

Em seguida, após escolher o tipo **Denúncia**, será exibida a tela de descrição da manifestação. Para prosseguir, escolha a opção **Usuário não identificado**.

Algumas observações a serem feitas:

- pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato .pdf, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não podem superar o tamanho total de 10MB;
- os campos obrigatórios são o órgão destinatário (campo Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação), assunto e o texto da manifestação (campo Fale Aqui).



Ouvidoria / Criar Manifestação / Fac	Cidade * Noticias * Servicos * Der	artamentos - Servido	ores - Licitações Leis Municipals		
	ça sua Demóncia				
Ouvidoria - Faca sua De	กน์กร่าล				
Ouvidoria Eletrônica (e.O	100	Faca sua D	enúncia	AJUDA	
 Pagina Inicial Nova Macifactoria 	Tipo de Manifetação > Descrição > Revi	são > Conclusão			
 Minhas Manifestacies 	Os Campos sinalizados com asterísticos (*) são obrig	tóriost			
 Mani Darfil 	Identificação				
> Manual	Nome*:		E-mait*:		
> Percuntas Frequentes	Ratael Damasceno Ferreira		rafael@gpmbahia.com.br		
> Sair	Tipo de Pessoa:	Número do CPF:	Telefone/Celular*:		
	Física	025.238.065.76	(74) 99800-0974		
	- Identificação na Manifestação -				
	respostas do órgão ou da ouvidoria utilize	uma das opções de Usuário id	entificado. o com restrição 🛛 🝵 Usuário não identifica	ado	
	Permito acesso aos meos dados pessoas	Nao permito acesso aos n	meus dados pessoais — Manir estação Anonima		
	Destinatário e Assunto				
	Órgão*:		Assunto da Manifestação*:		
	Selecione o Órgão:	•			
	Descrição				
	Descreva abaixo o contexido da sua manifestação. Informações pessoais, inclusive identificação, não r	eja bem claro e objetivo levem ser loseridas a não ser que sej	gam essencials para a caracterização da manifestação.		
	Fala aqui*:				
	Fala aqui*:				
	Fala aqui*: Se voct quiter, é possivel inserir arquivos para met	tor fundementar a sua manifestação	s.		
	Descrição Descreve abaixo o contesido da sua manifestação. Informações passoala, inclusive identificação, não i	eja bem claro e objetivo evem ser inseridas a não ser que se	gem essenciais para a caracterização da manifestação.		

Figura 19 – Página de registro de nova manifestação – Registro de uma Denúncia Disponível em: Página em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela com o Resumo da Manifestação, conforme figura abaixo. Em seguida clique em **Concluir**.



	Portal da Transparência Acesso à Jade - Noticias - Serviços -	Informação Departamentos - Servidores - Licíti	 Sair scões Leis Municipais 			
Ouvidoria / Criar Manifestação / Confi	rmar Manifestação					
Ouvidoria - Confirmar Ma	nifestação					
Ouvidoria Eletrônica (e-OU\	0	Confirmar Manifestação	AJUDA O			
> Página Inicial	Ton de Manifatario y Decembrio y	Devision - Construito				
» Nova Manifestação	upo de manueração > D6201040 >	Revisad > Conclusad				
» Minhas Manifestações	Os Campos sinalizados com asterísticos (*) são obrigatórios!					
> Meu Perfil	Dados de Identificação		- Andrea -			
> Manual	Você Registrou essa manifestação con	no anônimal Com isso não poderá receber as respostas dessa O	widerial			
» Perguntas Frequentes	Dados da Manifestação					
a Sair	Tipo de Identificação:	Ôrgão Destinatário:	Assunto:			
	Manifestação Anônima	Secretaria de Assistência Social	Teste de Manifestação Anonima			
	Conteúdo:					
	Estamos fazendo um teste d	e uma denúncia				
	Anexos					

Figura 20 – Tela usada para revisão dos dados da manifestação anônima. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Como foi registrado uma manifestação anônima o usuário não receberá o e-mail de confirmação da mesma, e a mensagem de finalização contém a informação de que a manifestação foi registrada de forma anônima e que não será possível acompanhar o andamento da mesma.

Inicio A Cidade	 Noticias * 	Servicos	Departamentos *	Servidores *	Licitações	Leis Municipais	
Ouvidoria / Criar Manifestação / Finalizar M	anifestação						
Ouvidoria - Finalizar Manifes	tação						
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)			Sua Manifestaçã	io foi registrad	a com Suces	550	
» Página Inicial	Tipo de Manifeta	dia > Descriptio	> Denivia > Concluste				
Nova Manifestação	inpo de comineca	Silo 🖉 Descrição	revisao > conclusad	,			
» Minhas Manifestações	Obrigado pela	sua narticinacã	ol				
Meu Perfil	Por se tratar d	e uma MANIFES	TACÃO ANÔNIMA Dão	será nossível acom	nanhar o anda	mento nelo sistema!	
» Manual					en la constante		
Perguntas Frequentes							
> Sair	1			Voltar ao Início			

Figura 21 – Tela de confirmação do registro da manifestação anônima. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Como última observação ressalta-se o seguinte: no momento do registro de uma nova Manifestação, o Sistema **e-OUV** faz uma análise no teor das manifestações buscando por correspondências de palavras, suas derivações e sinônimos. A ideia é evitar o registro de múltiplas manifestações com o mesmo teor



ou semelhante, bem como a utilização de "*robots*". O procedimento é realizado em todos os processos de cadastro, tanto de novos cidadãos, quanto de novas manifestações. Isso significa que <u>não é possível registrar mais de uma</u> <u>manifestação com teor semelhante ou muito parecido, até que sua manifestação tenha sido analisada e respondida</u>.



4 MANIFESTANTE/CIDADÃO

Aqui serão descritas todas as telas relacionadas ao manifestante/cidadão, onde poderemos alterar/atualizar os dados do perfil do cidadão, além de listar suas manifestações e realizar todas os procedimentos nas manifestações

4.1 MEU USUÁRIO

A partir da funcionalidade **Meu Usuário**, ou clicando em seu nome no topo da página do no Sistema **e-OUV**, é possível que o cidadão visualize e/ou altere os dados cadastrais. **Nessa seção é possível ainda excluir o próprio cadastro, clicando no botão "Excluir", (função não disponível, será disponibilizada em versões futuras)**. Lembre-se de clicar no botão "Salvar" para que o Sistema grave as alterações realizadas.

Vale ressaltar que quando uma manifestação é registrada por um usuário e depois este exclui seu cadastro no Sistema e-OUV, nas manifestações existentes antes da exclusão, o histórico registra a remoção do usuário como "Cadastro do usuário excluído pelo próprio titular" e a seção Usuário apresenta a indicação "Usuário excluído pelo próprio titular".

4.2 MINHAS MANIFESTAÇÕES

Esta funcionalidade permite ao usuário visualizar as manifestações registradas, acompanhar seu andamento e realizar determinadas ações solicitadas pela ouvidoria.

Inicialmente, é necessário o cidadão acessar o Sistema e-OUV: basta clicar no botão Entrar. Na tela de login entre com seu Login e Senha.

Na tela inicial do sistema, clique no link ou no menu **Minhas Manifestações**. Na sequência, serão mostradas todas as manifestações registradas pelo usuário na **e-OUV**.



colunas:

Ouvidoria - Mininas Marine	stações		Minhor Marsifer				
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)			Minnas Manires	icações			NJODH 6
» Página Inicial				Exportar	SV B KM	R JSON	PA PDF
» Nova Manifestação			1			Bard Derinsteile	
Minhas Manifestações	PROTOCOLO	TIPO	ÓRGÃO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	AÇÕES
> Meu Perfil						Parata	💿 🖶
Manual.	20230130145553	Solicitação	Secretaria de Cultura	30/01/2023	01/03/2023	Intermediária	S 6
> Perguntas Frequentes							
> Sair	MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA	Denúncia	Secretaria de Assistênsia Social	30/01/2023	04/63/2623	Cedestrede	
	20230124114843	Elogio	Secretaria de Administração	24/01/2023	52/02/2021	Cadastrada	a
	20221108152415	Solicitação	Secretaria de Finanças	68/11/2022	25/11/2622	Encerrada	• •
	20221027123009	Denúncia	Secretaria de Meio Ambiente	27/10/2022	17/11/2022	Encerroda	• # • •
	20221013132931	Solicitação	Secretaria de Infraestrutura	13/10/2022	5505/11/20	Resposte Intermediária	
	20220830124651	Denúncia	Secretaria de Finanças	30/08/2023	21/09/2022	Encerrada	 e e

Figura 22 – Tela de listagem das manifestações do cidadão.

Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Na tela de visualização de manifestações existem as seguintes

- a) Protocolo: é número gerado pelo sistema e informado ao cidadão ao final do registro da manifestação. Para mais informações, vide a <u>Seção Registrando uma Manifestação</u>. No caso de manifestações Anônimas, será exibida essa informação no lugar do protocolo.
- b) Tipo: é um dos seis tipos existentes na e-OUV, Pedido de Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão. Para mais informações, vide a <u>Seção Tipos de</u> <u>Manifestação</u>.
- c) Órgão Destinatário: é órgão alvo para o qual a manifestação foi endereçada durante seu registro (campo Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação). Ressalta-se que a ouvidoria poderá encaminhar a manifestação para o órgão para maiores esclarecimentos por parte do Gestor responsável pelo mesmo, em face do assunto. O servidor da ouvidoria, poderá alterar o órgão, caso ele tenha o entendimento de que o órgão selecionado não seja responsável pelo teor da manifestação.
- d) Cadastro: data de registro da manifestação pelo cidadão.
- e) **Prazo:** prazo de atendimento final pela ouvidoria. Com a Lei Federal nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as



manifestações de forma conclusiva em até **30 dias** contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

- f) Situação: estado em que uma manifestação pode estar sendo que seu estado inicial é Cadastrada e o final é Concluída, para maiores informações vide a <u>Seção Situações de uma</u> <u>Manifestação</u>.
- g) Ações: a depender do tratamento dado pela ouvidoria na manifestação, é solicitado ao usuário a execução de determinadas ações. Para mais detalhes, vide a <u>Seção Ações do</u> <u>Manifestante</u>.

Na página de **Minhas Manifestações** existe um botão com o ícone de uma lupa, onde o cidadão poderá filtrar as manifestações, ao clicar no botão a janela será expandida, figura 23, oferecendo as opções de filtro:

- Texto na Manifestação: texto que o cidadão utilizou para o registro de sua manifestação, pode ser o texto tanto no assunto quanto no conteúdo;
- Texto na resposta: texto a ser pesquisado na resposta da ouvidoria;
- Número do Protocolo: número gerado pelo sistema ao finalizar uma manifestação, o mesmo é enviado no e-mail do cidadão ao finalizar o registro de uma manifestação cujo registro permitiu a Identificação do Usuário.
- Órgão Destinatário: filtro utilizado para apresentar as manifestações que o usuário registrou para determinado órgão;
- Situação: aqui o cidadão poderá filtrar por uma das situações que em a manifestação poderá se encontrar: Cadastrada, Prorrogada, Prorrogada, Complementação Solicitada, Complementada, Arquivada, Encerrada, Em Análise ou Reaberta;
- Tipo da Manifestação: aqui são apresentados os filtros dos seis tipos de manifestações cabíveis no sistema e-OUV:



Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação ou Sugestão;

- **Tipo de Identificação:** como o cidadão decidiu por registrar sua manifestação: de forma identificada, solicitando sigilo em seus dados ou se registrou uma manifestação anônima;
- Cadastro Inicial: a informação uma data inicial de cadastro, não é necessário informar uma data final, ao deixar o campo em branco o sistema preenche com a data atual, sobre tudo para pesquisar por data é necessário informar a data inicial do cadastro;
- Cadastro Final: é necessário informar o cadastro inicial para pode informar o campo cadastro final;
- Prazo Inicial: funciona da mesma forma que o campo Cadastro Inicial, porém aqui o cidadão pesquisará pelo prazo final de resposta de sua manifestação;
- Prazo Final: funciona da mesma foram que o campo Cadastro Final;

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)		Minhas Ma	nifestações		AJUDA 😧
» Página Inicial	۵				
» Nova Manifestação					
» Minhas Manifestações	Texto na Manifestação:		Texto na Resposta:		
> Meu Perfil					
> Manual	Protocolo:		Orgão Destinatário	c .	
Perguntas Frequentes			Selecione o óroão	0	
> Sain			Selectoric e organ	2	<u> </u>
	Sibuação:	Tipo da Manifesta	ão:	Tipo de Identificação:	
	Selecione a situação	Selecione a situa	ção 🗸 👻	Manifestação Anônima	*
	Cadastro Inicial: Cadast	ro Final:	Prazo Inicial:	Prazo Final:	
		Q Filtrar	Limpar Dados		

Figura 23 – Opções de Filtro e exportação das manifestações. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

O botão **Limpar Dados**, serve para limpar os filtros utilizados pelo cidadão e listar todas as manifestações novamente.

Também poderá ser feita a exportação das manifestações, para isso consulte a Imprimindo/Exportando uma Manifestação.



4.2.1 Situações de uma Manifestação

Durante seu ciclo de vida, uma manifestação pode passar pelas seguintes situações ou estados:

- Cadastrada/Registrada: é a primeira situação de uma manifestação; quando uma manifestação é registrada na e-OUV e, portanto, está passível de análise e tratamento pela ouvidoria;
- Em Análise: quando o servidor da ouvidora inicia o processo de tratamento da manifestação, caso seja mudado o servidor que efetuou a análise da manifestação seu estado não mudará, porém será adicionar a ação de Reanálise;
- Arquivada: quando o servidor de ouvidoria encerra a manifestação sem o envio de resposta ao usuário. As causas mais comuns são falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento;
- Prorrogada: é a situação em que a manifestação foi prorrogada. Com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa. Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse;
- Complementação Solicitada: quando um pedido de complementação é realizado pelo servidor de ouvidoria, o estado da manifestação passa para Complementação Solicitada. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.



- **Complementada:** quando o cidadão fornece a complementação requerida em resposta ao pedido de complementação;
- Encaminhada: quando o servidor da ouvidoria decide enviar uma manifestação para o Órgão cujo o qual o manifestante registrou a manifestação. Ao encaminhar a manifestação para o órgão, o Gestor tem o prazo de 10 dias para responder a Manifestação, em casa de negativa nesse prazo, o Servidor da Ouvidoria deverá prorrogar a manifestação que que o órgão responsável tenha uma resposta definitiva sobre o assunto;
- Concluída: quando uma ouvidoria responde a manifestação de forma conclusiva ao cidadão;
- Reaberta: em casos especiais em que necessite complementar com algo novo uma manifestação, o servidor da ouvidoria poderá reabri-la.

É importante mencionar que, sempre que houver uma mudança de estado na manifestação, o manifestante receberá uma notificação por e-mail.

4.3 ACESSANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Na lista exibida em Minhas Manifestações, Clique no Número do Protocolo ou no botão azul com ícone do olho, para visualizar os dados da manifestação desejada.

Obs.: as **Manifestações Anônimas** serão listadas, porém o cidadão não terá nenhum tipo de interação com as mesmas, apenas para fins estatísticos.

Esta tela de visualização da manifestação é composta por 3 blocos:

- a) Dados Básicos da Manifestação: contém as informações detalhadas sobre a manifestação. Aqui o cidadão poderá verificar algumas informações como:
 - **Protocolo**: número gerado pelo sistema;
 - Tipo da Manifestação: qual foi o tipo da manifestação registrada, entre os 6 tipos possível. Para mais informações vide a <u>Seção Tipos de Manifestação</u>;



- Situação da Manifestação: em qual estágio de análise se encontra a manifestação;
- Órgão Destinatário: órgão ou departamento para o qual a manifestação foi destinada;
- Assunto: assunto que o manifestante gostaria de tratar na manifestação;
- Data do Cadastro: data que o cidadão cadastrou a manifestação;
- Prazo para o atendimento: o prazo de atendimento inicial é de 30 dias, prorrogável por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017;
- Tipo de Identificação: como o usuário solicitou a identificação, se deixou identificado ou solicitou sigilo de seus dados;
- Descrição: conteúdo principal da manifestação;
- b) Demais dados da manifestação: esse bloco é dividido em outros
 5 blocos, a depender da situação da manifestação:
 - Dados de encaminhamento: nesse bloco são listados todos os encaminhamentos realizados pela ouvidoria. Serão listados os envios feitos pelo ouvidor ao órgão competente, tal procedimento;
 - Dados das prorrogações: nesse bloco são listados os dados das prorrogações das manifestações. Caso o ouvidor não tenha tido tempo hábil para responder a manifestação, ele poderá prorroga-la por um período de até 30 dias;
 - Dados das respostas: aqui ficam registrados os dados de todas as respostas da manifestação, tantos as conclusivas como as solicitações de complementação. Aqui também ficaram registrado os dados sobre o arquivamento da manifestação.
 - Histórico de ações: todo processo realizado em uma manifestação na ouvidoria gera uma ação, e essa ação fica registrada no sistema, podendo o cidadão acompanhar todo o processo de resposta da sua manifestação por aqui;



c) Arquivos anexos: nesse bloco são listados todos os anexos da manifestação, divididos entre anexos dos Cidadão e anexos da ouvidoria.

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)		Detalhes da Manifestaçã	ão Nº 20230	1124114843
Página Inicial	Dados básicos da mar	lifestação		
Nova Manifestação	Protocologicos de mar	Tine de Manifesterel	21	
Minhas Manifestações	Prococolo:	Tipo da Manirescação	80 C	Situação da Manirestação:
Meu Perfil	20230124114843	Elogio		Cadastrada
Manual	Órgão Destinatário:		Assunto:	
Perguntas Frequentes	Secretaria de Administração		Teste de Ca	dastro de Manifestação
Sair	Data do Cadastro:	Prazo para o Atendin	nento:	Tipo de Registro:
	24/01/2023	23/02/2023		Usuário Identificado
	Descrição:			
	Teste de Cadastro de Ma	nifestação da nova e-OUV.		

Figura 24 – Detalhes da manifestação – Bloco 1: Dados básicos da manifestação. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843			
» Página Inicial	M Dados básicos da manifestação			
Nova Manifestação				
Minhas Manifestações	▲ Demais dados da manifestação			
Meu Perfil				
> Manual	➤ Dados de encaminhamento			
» Perguntas Frequentes	to Date descentes the			
» Sair	 Dados de prorrogações 			
	✓ Dados das respostas			
	✓ Histórico de ações			
	✓ Arquivos anexados			

Figura 25 – Detalhes da manifestação – Bloco 2: Demais dados da manifestação. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Ouvidoria - Manifestação Nº	20230124114843	
Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843	
Página Inicial	N Dados bácicos da manifestação	
» Nova Manifestação		
» Minhas Manifestações	✓ Demais dados da manifestação	
➤ Meu Perfil		
> Manual	 Arquivos anexados 	
Perguntas Frequentes	Anexo 01 - do Cidadão Anexo 02 - do Cidadão Anexo 03 - do Cidadão	
⇒ Sair		

Figura 26 – Detalhes da manifestação – Bloco 3: Arquivos anexados. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



Note que a tela exibe o teor da manifestação com os campos informados durante seu registro; **não é permitida qualquer alteração ou exclusão da manifestação**. Caso deseje alterar as informações preenchidas, o usuário deve fazer por meio de uma resposta a um pedido de complementação solicitado pelo servidor da ouvidoria ou registrar uma nova manifestação, fazendo menção àquela, informando o número do protocolo gerado no ato do registro. Ademais, o usuário pode visualizar todas as ações executadas em sua manifestação em **Demais dados da manifestação e históricos de ações** e imprimir o conteúdo (basta clicar em **Imprimir**).

Em caso de o Ouvidor solicitar mais dados para poder responder de forma satisfatória a manifestação, ele irá utilizar uma função de **Resposta Intermediária**, onde informará quais dados ou arquivos necessários para concluir a resposta nesse caso será exibido o botão **Complementar**, onde será possível adicionar novo conteúdo à manifestação. Para maiores informações vide a Seção Ações do Usuário.

4.4 ACESSANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM NÚMERO DE PROTOCOLO

Para consultar uma manifestação sem cadastro, usando apenas o número do protocolo, basta clicar em Consulte sua manifestação, na tela inicial da **e-OUV**, ou através do link no menu lateral.

Na tela seguinte, basta informar o número do protocolo fornecido ao finalizar o cadastro de uma nova manifestação, em seguida clique no botão Consultar.

						f 🛛
Model	Portal da Transparênci	dia Acesso à Informação		+ ∂ E	intrar 🛛 🔐 Cadastrar	
Início	A Cidade - Notícias -	Serviços - Departamentos -	Servidores +	Licitações	Leis Municipais	
Ouvidoria / Acompanhar Minha	a Manifestação					
Ouvidoria Eletrônica (e	+OUV)	Acompa	nhar Minha Man	ifestação		
» Página Inicial		Número do F	rotocolo:			
> Entrar		202302060808	03			
» Cadastrar						
» Acompanhar Minha Manifestaç	ão		Q CONSULTAR			
» Órgãos						
» Manual						

Figura 27 – Acompanhar minha manifestação.

Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



Em seguida serão apresentados os detalhes da Manifestação conforme o tópico Acessando uma Manifestação.

4.5 IMPRIMINDO/EXPORTANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Para imprimir ou exportar uma manifestação, inicialmente acesse a manifestação que deseja imprimir/exportar. Veja as seções Minhas Manifestações e Acessando uma Manifestação.

Na listagem da página de Minhas Manifestações clique no botão com o ícone de uma impressora, figura 27, ou com a manifestação aberta, clique no botão **Imprimir**, apresentado ao final da página, figura 28. Será gerado um arquivo em PDF e aberto em uma nova aba do navegado, onde o cidadão poderá imprimir ou salvá-lo em uma pasta no seu computador.

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)			Minhas Manifes	stações			AJUDA 6
» Página Inicial				Exporter Risco	av Dit som	D ISON	D1 PDF
 Nova Manifestação 							
 Minhas Manifestações 	PROTOCOLO	TIPO	ÓRGÃO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	AÇÕES
> Meu Perfil						Personals	B
» Manual	20230130145553	Solicitação	Secretaria de Cultura	30/01/2023	01/03/2023	Intermediária	60
Perguntas Frequentes				1949-1949-1949			
» Sair	MANIFESTAÇÃO ANONIMA	Denoncia	Secretaria de Assistencia Social	30/01/2023	01/03/2022	Cadastrada	-
	20230124114843	Elogio	Secretaria de Administração	24/01/2023	23/02/2023	Cadastrada	B
	20221108152415	Solicitação	Secretaria d <mark>e</mark> Finanças	08/11/2022	29/11/2022	Encerrade	• • •
	20221027123009	Denúncia	Secretaria de Melo Ambiente	27/10/2022	17/11/2022	Encertada	 A A<
	20221013132931	Soliciteção	Secretoria de Infraestrutura	13/19/2022	02/11/2022	Resposta	

Figura 27 – Tela de listagem das manifestações do cidadão. Botão Imprimir/Exportar Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)	Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843
 Página Inicial 	N Dados háricos da manifestação
Nova Manifestação	Dados basicos da manifestação
> Minhas Manifestações	∧ Demais dados da manifestação
> Meu Perfil	
> Manual	V Dados de encaminhamento
> Parguntas Frequentes	
» Sair	Dados de prorrogações
	➤ Dados das respostas
	✓ Histórico de ações
	· Arghines anexadoe
	< Voltar ⊖ Imprimir

Figura 28 – Detalhes da manifestação – Botão Imprimir/Exportar. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



manifestacae-protocolo-n-20230124114843_pmbm.pdf		1 / 2 - 100% +	E Ø	-	2 0	1
	Prefeitura Municipal de Barra do 1 Manifesta	^{dendes-BA} Ação Protocolo Nº 203	Gerado em: 1/02/2023 230124114843			
	D	ados Básicos da Manife	stação			
P	rotocolo:	Tipo da Manifestação:	Situação:			
	20230124114843	Elogio	Cadastrada			
c	orgão Destinatário:					
	Secretaria de Administração					
A	ssunto:					
7	Teste de Cadastro de Manifestaçã	0				
1)escrição:					
	Teste de Cadastro de Manifestaçã	o da nova e-OUV.				
		Dados do Manifestar	te			
N	some Completo:		Documento:			

Figura 29 – Detalhes da manifestação – Manifestação Exportada. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

4.6 AÇÕES DO MANIFESTANTE

A partir da análise e tratamento da manifestação registrada na **e-OUV**, a ouvidoria pode enviar determinado tipo de resposta e/ou executar alguma ação a fim de dar andamento no número de protocolo aberto.

Em consequência destes procedimentos, o usuário pode ser demandado a realizar três tipo de ações distintas, sendo duas durante a análise da manifestação pela ouvidoria e uma após sua conclusão: **Complementar**, **Autorizar Acesso a Dados** e **Responder Pesquisa**. Abaixo segue o exemplo da lista de manifestações registradas pelo usuário de teste que contempla tais ações do usuário, sendo estas exibidas na coluna **Ações**:

Ouvidoria Eletrônica (e-OU	V)		Minhas Manifes	stações			AJUDA O
Págine Inicial	Q			Exportar 🖸	SV 🕅 XML	ISON	CA POF
» Nova Manifestação							
Minhas Manifestações	PROTOCOLO	TIPO	ÓRGÃO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	AÇÕES
». Meu Perfil							
> Manual	20230130145553	Salicitação	Secretaria de Cultura	30/01/2023	01/03/2023	Intermediaria	-
Perguntas Frequentes							-
> Sair	MANIFESTAÇÃO ANONIMA	Denúncia	Secretaria de Assistência Social	30/01/2023	01/03/2023	Cedastrada	
	20230124114843	Elogio	Secretaria de Administração	24/01/2023	23/02/2023	Cadastrada	• e
	20221108152415	Solicitação	Secretaria de Finanças	08/11/2022	29/11/2022	Encerrada	•
	20221027123009	Denoncia	Secretaria de Meio Amblente	27/10/2022	17/11/2022	Encerrada	• + • •
	20221013132931	Solicitação	Secretaria de Infraestrutura	13/10/2022	D2/11/2022	Resposta Intermediária	•
	20221013132931	senulação.	Sectements of all facilitations	13/10/2022	0475172022	Intermediária	

Figura 29 – Minhas Manifestações – Ações do Usuário.

Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



A seguir é descrito o procedimento para executar cada uma das ações do usuário:

4.6.1 Complementar



Decorre quando o usuário necessita responder a um pedido de complementação solicitado pela ouvidoria, essa ação só estará disponível se a situação da manifestação estiver como **Complementação Solicitada**. Tal pedido é utilizado quando há necessidade de complementação das informações da manifestação pelo cidadão, geralmente por estar incompleta ou não estar totalmente inteligível para atendimento pela ouvidoria. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Depois de o usuário complementar a manifestação, o prazo para que a ouvidoria ofereça a resposta é retomado de onde parou.

Para iniciar tal ação basta clicar em botão **Complementar** disponível para a manifestação em questão, tanto na listagem das manifestações quanto na tela de detalhes da manifestação.

Em seguida, será aberta uma janela, insira o texto complementar e clique no botão **Complementar**. Note que também podem ser adicionados mais incluídos anexos.

Ouvidoria - Minhas M: © Complementar Manifestação de Protocolo Nº 20230130145553 x x Juba V Ouvidoria Eletrônica (c) Conteido: Conteido: Autom V > Nove Manifestação Manifestação de Manifestação Conteido: Autom V > Manifestação Manifestação Conteido: Conteido: > Manifestação Manifestação Conteido: Conteido: > Manifestação Manifestação Manifestação Conteido: > Manifestação Manifestação Manifestação Conteido: > Manifestação Manifestação Manifestação Constructor Manifestação Manifestação Constructor Manifestação Manifestação Constructor Manifestação Manifestação Manifestação Manif	Ouvidoria / Ouvidoria / Minhas I	sanirestações:	
Ouvidoria Eletrônica (et Conteúdo: AUDA (> Página Inicial: Nova Manifestaçãos Teste de complementação de Manifestação 1 201 El 350N (E IEX) > Munhas Manifestaçãos Munhas Manifestaçãos 20 STUAÇÃO AÇÕES > Meir Perfil Salv 20 STUAÇÃO AÇÕES > Página Inicial: Nova Manifestaçãos 20 STUAÇÃO AÇÕES > Merpuntas Frequentes Salv 20 STUAÇÃO AÇÕES > Salv Eletrônica (et complementar) 20 Struação (et complementar) ØUS Cedeurada Eletronia 20 Struação (et complementar) Outra Strequentes Salv Eletronia 20 Struação (et complementar) ØUS Cedeurada Eletronia 00 Struação (et complementar) 20 Struação (et complementar) ØUS Cedeurada Eletronia 00 Struação (et complementar) 20 Struação (et complementar) ØUS Cedeurada Eletronia Eletronia Eletronia 20 Struação (et complementar)	Ouvidoria - Minhas M	💬 Complementar Manifestação de Protocolo Nº 20230130145553	*
Păgina Inicial Nova Manifestação Nova Manifestação Minhas Man	Ouvidoria Eletrônica (e-	Conteúdo:	B AGULA
Nove Manifestação Minhas Manifestação Min	> Página Inicial	Teste de complementação de Manifestação	THE R SON R POT
Minhas Manifestações Meiu Perfil Manual	» Nova Manifastação		
Merual Marual	Minhas Manifestações		ZO SITUAÇÃO AÇÕES
Manual	> Meu Perfil		Respecta
Perputas Frequentes Solv Complementar Complementar Complementar Color Complementar Color Construction Co	> Manual	Incluir Anexos	eves intermediáite 🌄 🛄
Sair 67 Complementar 2012 Ceterrora A 2012 Excernora A 2012 Ex	Perguntas Frequentes		ana Catatrada 🔳
	> Sale	St. Complement	tat
2022 Encernado		a compense	12023 Cedestrede 💽 🗎
2022 Excentes -			12022 Encorrado 💿 🕀
			1022 Encenada 📫 🍋

Figura 30 – Complementar Manifestação.

Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.



4.6.2 Autorizar Acesso a Dados

Esta ação existe no caso em que o manifestante solicitou sigilo dos dados ou registrou uma Manifestação Anônima, e decorre de pedido de consentimento solicitado efetuado pela ouvidoria. A título de esclarecimento, o pedido de consentimento foi incluído no **e-OUV** para atender ao disposto no art. 3º do Decreto nº 10.153/2019, em uma possível hipótese de encaminhamento da manifestação para o órgão competente, senão veja-se:

(...) Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora. Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização. (...)

Para iniciar tal ação basta clicar em Autorizar Acesso a Dados disponível para a manifestação em questão, será aberta uma janela com as informações sobre a autorização de acesso aos dados.

Ouvidoria / Minthas Manifestaçõ	4 ,	
Ouvidoria - Minhas Ma	© Autorizar Acesso a Dados Pessoais Manifestação de № 20220830124651 ×	
Ouvidoria Eletrônica (e-	Após analisar a sua manifestação, verificamos que o teor está não pode ser respondido por essa Orixidoria, nor tanto encaminharemos a sua manifestação ao Óroão Competente. Diante disso	
 Pagina iniciai Nova Manifestação 	solicitamos, no prazo de até 20 días, a sua autorização para encaminhar o conteúdo completo da manifestação, inclusive os seus dados persoais à Secretaria de Finanças reponsável pela matéria.	
 Minhas Manifestações 	que permitem a sua identificação activação sem os seos dados pessoais do informações situação ações	
a Meu Perfil	Autoriza o acesso aos seus dados pessoals?	
> Manual	Sim O Não	
 Pergunças rrequentes Sair 	BryMontain Eccerrais	
	Economica 🖸 👄	
	Encertreix	
	Campinnertesão Solutide	

Figura 31 – Autorizar acesso aos dados pessoais do manifestante. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Em seguida, o cidadão poderá marcar **Sim** ou **Não** para a autorização ou não do envio dos seus dados pessoais para a atuação do órgão ao qual a manifestação está sendo encaminhada. Caso ele autorize, o órgão de destino será



capaz de visualizar seus dados pessoais; caso contrário - negativa ou ausência de manifestação pelo cidadão – o órgão destino não será capaz de fazê-lo, recebendo a manifestação, portanto, de forma anônima ou com dados sigilosos.

4.6.3 Responder Pesquisa

Após a manifestação ter sido respondida de forma conclusiva pelo servidor da ouvidoria, é permitido (**facultativamente**) ao cidadão avaliar o atendimento realizado pela ouvidoria. As respostas de pesquisas de satisfação fornecerão subsídios, inclusive estaticamente, para a ouvidoria avaliar o grau de satisfação do cidadão e promover melhorias no atendimento prestado nos serviços públicos.

Para iniciar tal ação basta clicar em **Responder Pesquisa** disponível para a manifestação em questão, ao clicar no botão correspondente será aberta uma janela onde o usuário poderá responder a pesquisa.



Figura 31 – Pesquisa de satisfação sobre a resposta da manifestação. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

Finalmente, após marcar as respostas às três questões, e deixar seu comentário, nesse caso é facultativo o preenchimento, clique no botão **Enviar Resposta**.



5 ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA

Nesta seção é apresentado um resumo das principais alterações decorridas das versões lançadas do **e-OUV** ao longo do tempo e, nas seções seguintes, uma descrição pormenorizada.

Versão	Data	Funcionalidades e/ou correções implementadas
1.0.0	31/12/2020	 Cadastrar-se Descrever manifestação Escolher tipo de manifestação Finalizar o novo registro de manifestação Registrar manifestação para o cidadão Finalizar o novo registro de manifestação Finalizar o novo registro de manifestação Finalizar o novo registro de manifestação Detalhar manifestação
2.0.0	13/02/2023	 Autenticar e identificar Revisar e concluir a manifestação Finalizar cadastrar-se Ajustar novo da e-OUV Detalhar manifestação Detalhar manifestação Detalhar manifestação Detalhar manifestação Detalhar manifestação Detalhar manifestação Incluir anexos da complementação na aba Anexos Registrar exportação no histórico da manifestação Melhorar usabilidade Autoriza acesso aos dados Pesquisa de Satisfação Permitir exportar as manifestações em CVS, XML, PDF ou JSON



6 PERGUNTAS FREQUENTES

O que é uma ouvidoria?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Quais são os tipos de manifestação?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Se você quer ter acesso à informação pública.

Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por



carta, ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário.

De toda a forma, na esfera Federal, a manifestação deve ser registrada no sistema **e-OUV**.

O que é a e-OUV?

A **e-OUV** é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos e entidades do poder público.

Está disponível na Internet no portal da prefeitura, e funciona 24 horas.

Informações sobre a utilização da **e-OUV** estão disponíveis com maior detalhamento e imagens demonstrativas neste manual.

Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

Para registrar uma manifestação no sistema **e-OUV** os cidadãos necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema. Porém podem ser realizados os registros de manifestações mediante a identificação do cidadão, a solicitação de sigilo de seus dados pessoais, como também o registro da manifestação de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

O que acontece com minha manifestação após o registro na e-OUV?

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a



complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

Acesse o sistema informe seu e-mail e senha e clique em Minhas Manifestações. O sistema apresentará a lista das manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, será enviado um e-mail solicitando a ativação novamente.

É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

Não é possível alterar ou excluir a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação e clicar em "Complementar".

Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?

Quando se passam 20 minutos do início do seu acesso, a sessão expira. Por isso, o "sistema cai". Se você tiver muitas informações e acreditar que vai levar um tempo maior para digitá-las, escreva em um documento e inclua como anexo.

É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 20MB.

Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros).

Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?

Não. O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de



acordo com o artigo 126-A, da Lei nº 8.112/90.

Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 20230032235565), informando da sua desistência.

No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

Onde posso encontrar dados e/ ou informações estatísticas sobre as ouvidorias?

Atualmente, estatísticas referentes ao atendimento das manifestações registradas na **e-OUV** podem ser consultadas na **Painel Estatísticas** no menu lateral. As informações que constam no painel são atualizadas em tempo real, isso quer dizer, que toda alteração realizada na ouvidoria reflete instantaneamente no painel.

Existe Termo de Uso do Sistema e-OUV?

Sim. As regras podem ser consultadas na página Política de Privacidade e Proteção aos Dados, em concordância com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Podem ser gerados relatórios diretamente do sistema?

Sim. As relações contendo o resultado das buscas realizadas no sistema, bem assim as consultas contendo os dados de uma manifestação podem ser exportadas nos seguintes formatos: CSV, XML, JSON e PDF.



REFERÊNCIAS

Decreto nº 7.724/2012: regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h45min.

Decreto nº 9.094/2017: dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h46min.

Decreto nº 9.492/2018: regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h47min.

Decreto nº 9.690/2019: altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9690.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%209.690%2C%2 0DE%2023%20DE%20JANEIRO%20DE%202019&text=Altera%200%20Decreto%2 0n%C2%BA%207.724,que%20lhe%20confere%200%20art.>. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h48min.

Decreto nº 10.153/2019: dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h49min.

Decreto nº 10.228/2020: altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm>. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h51min.

Lei nº 12.527/2011: Lei de Acesso à Informação - LAI. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h42min.

Lei 13.460/2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h44min.

Lei 13.726/2018: racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm>. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h46min.



Manual do Fala.BR. Disponível em: ">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-____Manual#Perguntas_Frequentes>. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h40min.