



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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	APRESENTAÇÃO DO SISTEMA.....	6
2.1	Tipos de Manifestação	6
2.2	Acessando o Sistema	7
2.2.1	Cadastro	8
2.2.2	Tela de Login	10
2.2.3	Recuperação do E-mail de Acesso	10
2.2.4	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
4.6.1	Complementar	37
4.6.2	Autorizar Acesso a Dados.....	38
4.6.3	Responder Pesquisa.....	39
5	ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA.....	40
6	PERGUNTAS FREQUENTES	41
	REFERÊNCIAS	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 denunciadores 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:

- 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.

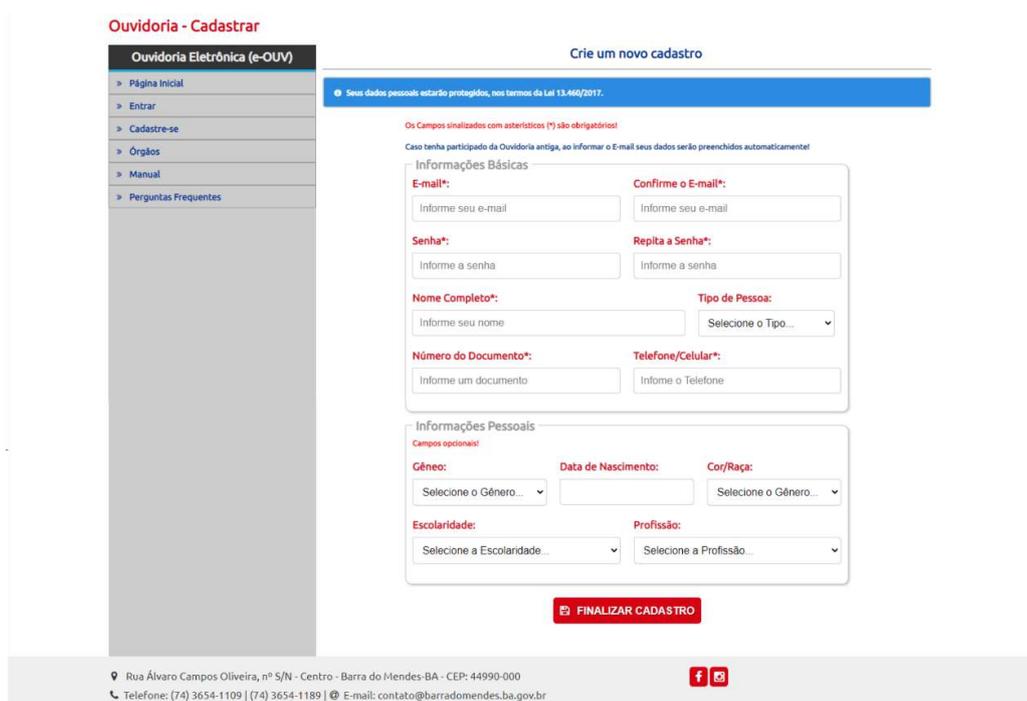
2.2.1 Cadastro

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 **Cadastre-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.



The image shows a web browser window displaying the registration page of the e-OUV system. The page title is "Ouvidoria - Cadastrar" and the main heading is "Crie um novo cadastro". A blue banner at the top states "Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.466/2017." Below this, a note indicates that fields with asterisks are mandatory. The registration form is divided into two sections: "Informações Básicas" and "Informações Pessoais".

Informações Básicas:

- E-mail*:** Informe seu e-mail (input field) and Confirme o E-mail* (input field).
- Senha*:** Informe a senha (input field) and Repita a Senha* (input field).
- Nome Completo*:** Informe seu nome (input field).
- Tipo de Pessoa:** Seleccione o Tipo... (dropdown menu).
- Número do Documento*:** Informe um documento (input field).
- Telefone/Celular*:** Informe o Telefone (input field).

Informações Pessoais (Campos opcionais):

- Gênero:** Seleccione o Gênero... (dropdown menu).
- Data de Nascimento:** (input field).
- Cor/Raça:** Seleccione o Gênero... (dropdown menu).
- Escolaridade:** Seleccione a Escolaridade... (dropdown menu).
- Profissão:** Seleccione a Profissão... (dropdown menu).

A red button labeled "FINALIZAR CADASTRO" is located at the bottom of the form. The footer of the page includes the address "Rua Álvaro Campos Oliveira, nº S/N - Centro - Barra do Mendes - BA - CEP: 44990-000", contact information (phone: (74) 3654-1109, fax: (74) 3654-1189, email: contato@barradomendes.ba.gov.br), and social media icons for Facebook and Instagram.

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.



Figura 3 - Tela 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.

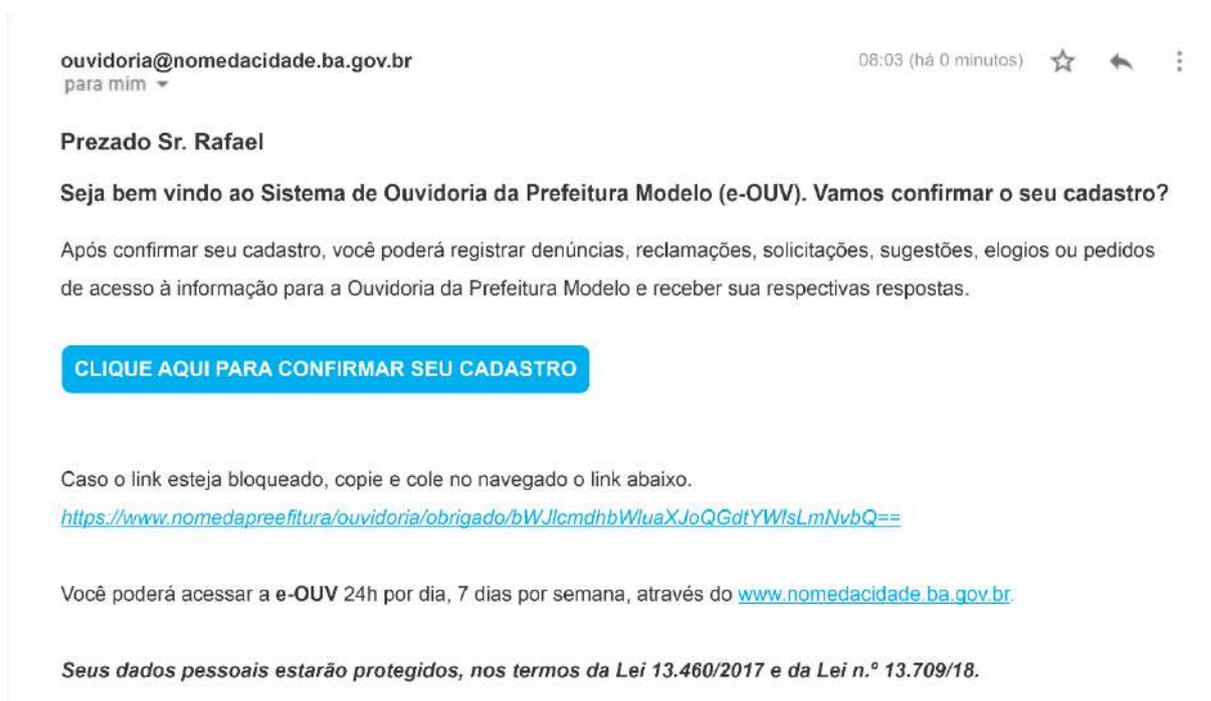


Figura 4 – E-mail de confirmação de cadastro na **e-OUV**
Disponível no sistema de envio de e-mails da ouvidoria



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**.

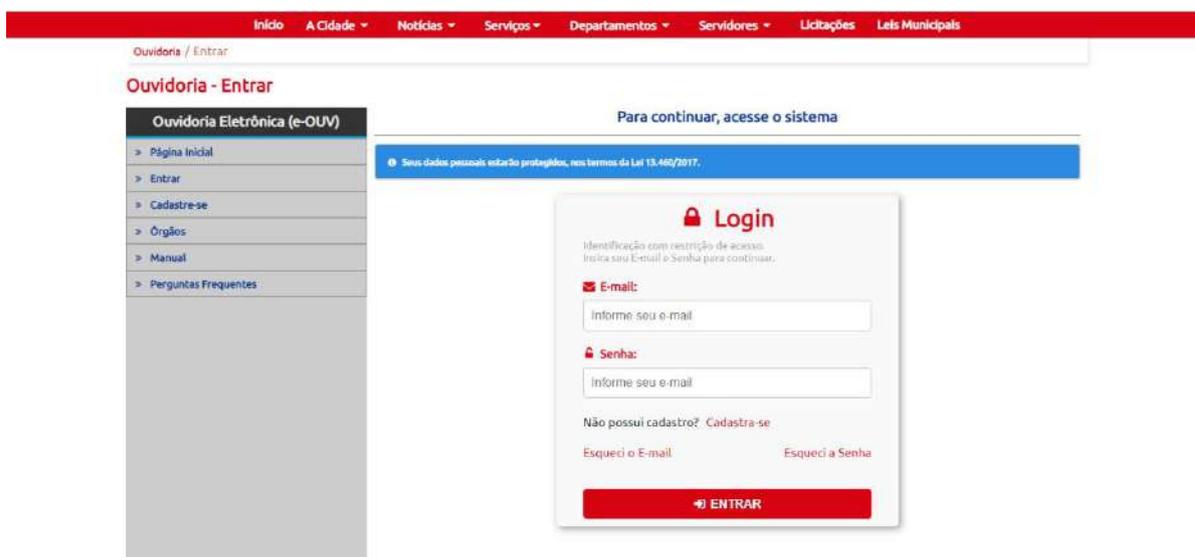


Figura 6 – Tela de Login do **e-OUV**
Disponível em: www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/entrar

Conforme mostrado na figura, para fazer login basta informar o **E-mail** e a **Senha** cujo procedimento foi descrito na [Seção Cadastro](#). 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**.



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.

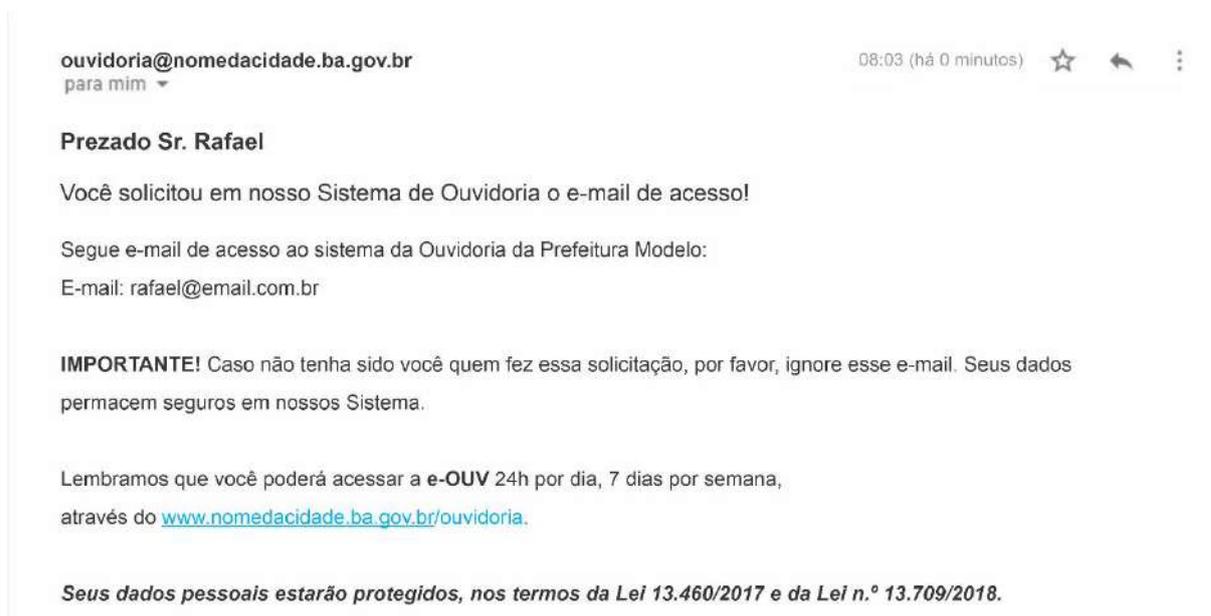


Figura 8 – Mensagem de e-mail informando a recuperação do e-mail de acesso à **e-OUV**
Disponível no sistema de envio de e-mails da ouvidoria

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**.



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**.

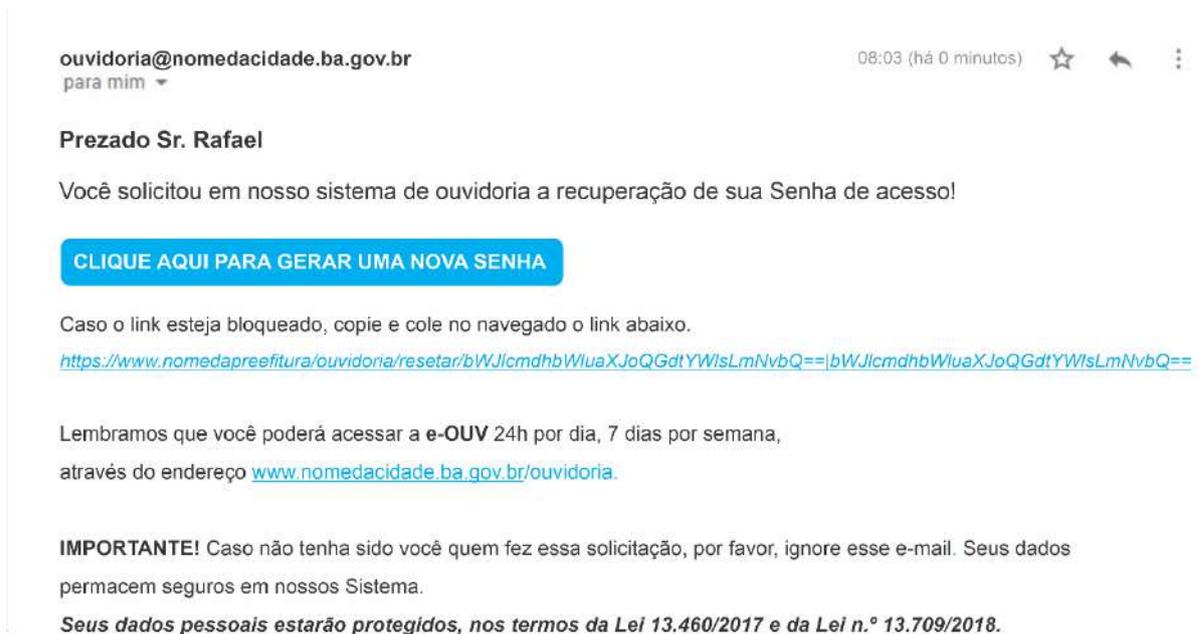


Figura 10 – Mensagem de e-mail informando a recuperação da senha de acesso à e-OUV
Disponível no sistema de envio de e-mails da ouvidoria

Após clicar no referido link, será exibida uma tela para o usuário informar e confirmar a nova senha. Finalmente, clique no botão **SALVAR**.



Figura 11 – Tela de geração de nova Senha de acesso ao Sistema
Disponível em: <https://www.nomedacidade.ba.gov.br/ouvidoria/resetar/codigo-de-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 seguir, também é possível acessar os dados do cidadão através do link na página principal da ouvidoria.

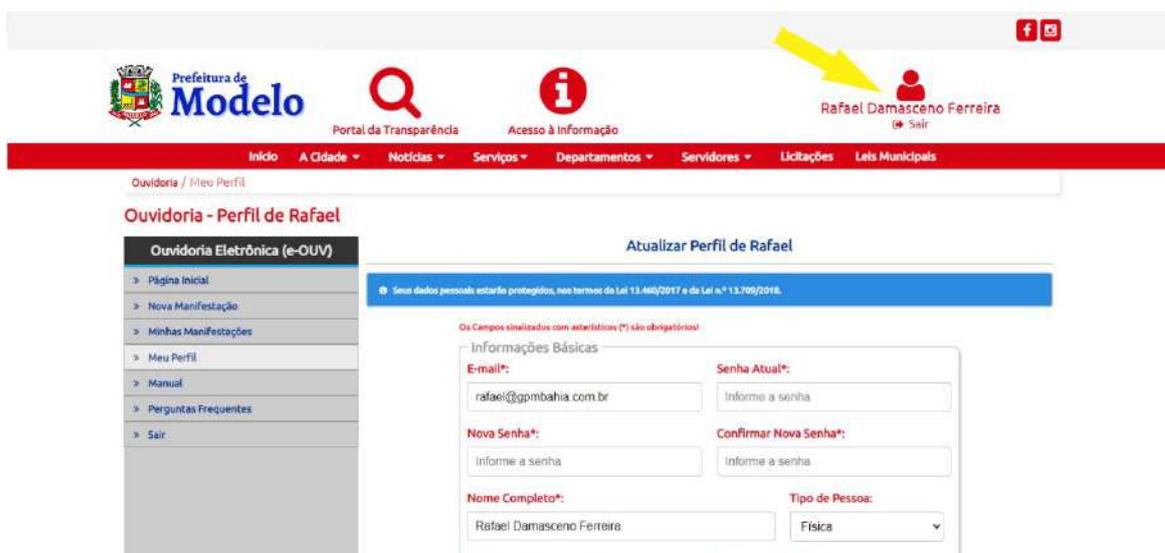


Figura 12 – Tela para atualização dos dados cadastrais do usuário
Disponível em: tela em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

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.



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 [Seção Acessando uma Manifestação com o Número do Protocolo](#).

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 identifica no mesmo. Isso significa que, **quando o usuário for 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, **[Registrando uma Manifestação a Partir da Tela Inicial do Sistema](#)** e **[Registrando uma Manifestação Anônima](#)**, 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

Inicialmente, 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 **[Seção Tipos de Manifestações](#)**.
- 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 [Seção Tipos de Manifestação](#)). Em seguida escolha o tipo da manifestação desejada. Para o exemplo a seguir escolheremos o **Elogio** para o Cidadão Rafael, previamente cadastrado 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**).

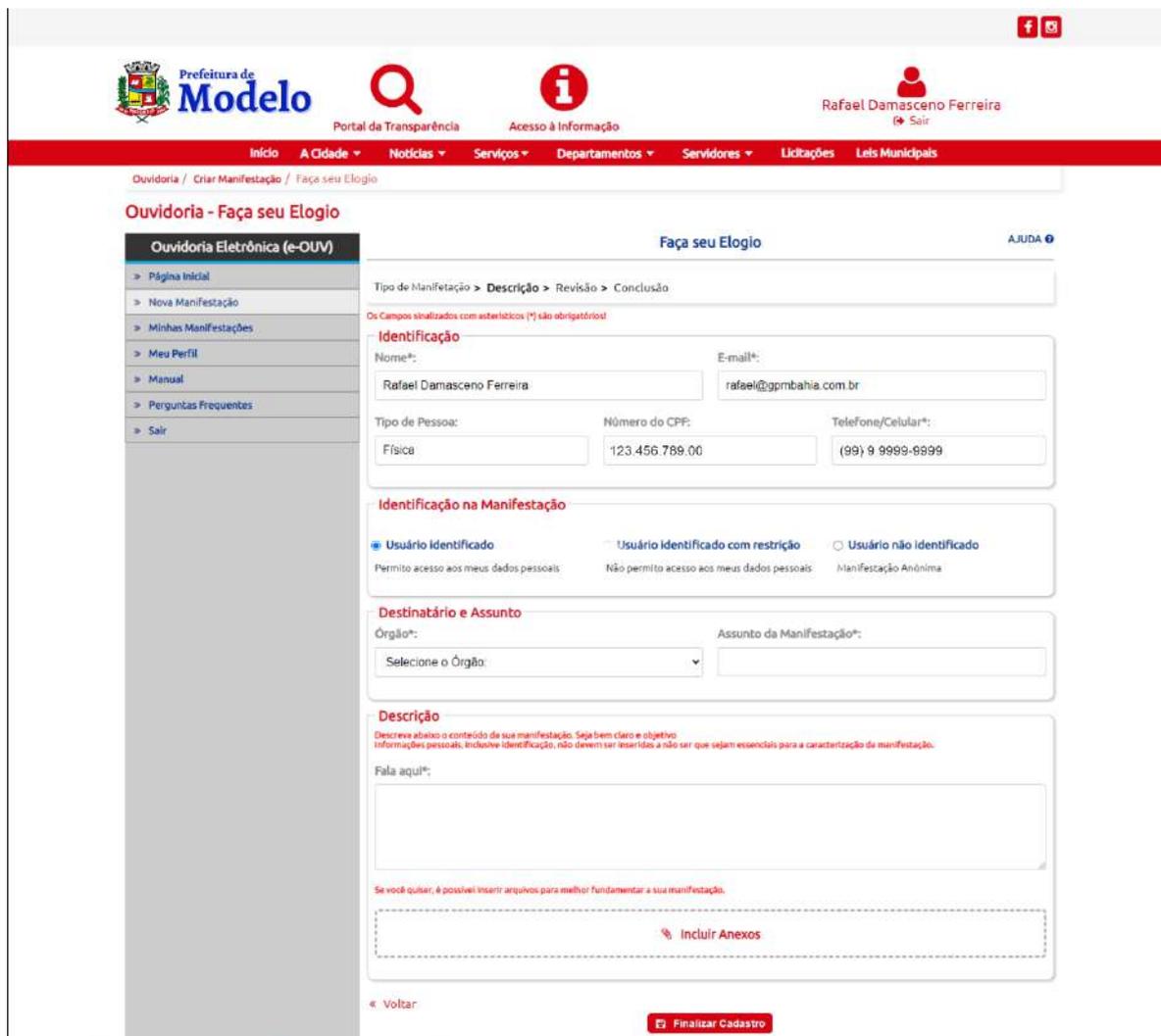


Figura 15 – Página de registro de nova manifestação – Registro de um Elogio
Disponível em: Página em ambiente seguro, é necessário efetuar login para visualizá-la

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 Manifestação

Usuário identificado
Permito acesso aos meus dados pessoais

Usuário identificado com restrição
Não permito acesso aos meus dados pessoais

Usuário não identificado
Manifestação Anônima

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

Identificação na Manifestação

ATENÇÃO!
Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger as suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, **exceto** nos casos em que é obrigada a divulgação por previsão em lei ou ordem judicial.

Usuário identificado
Permito acesso aos meus dados pessoais

Usuário identificado com restrição
Não permito acesso aos meus dados pessoais

Usuário não identificado
Manifestação Anônima

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.

Identificação na Manifestação

ATENÇÃO!
Essa opção não permite o acompanhamento da manifestação. Caso deseje acompanhar o andamento da manifestação e receber as respostas do órgão ou da ouvidoria utilize uma das opções de Usuário identificado.

Usuário identificado
Permito acesso aos meus dados pessoais

Usuário identificado com restrição
Não permito acesso aos meus dados pessoais

Usuário não identificado
Manifestação Anônima

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**:

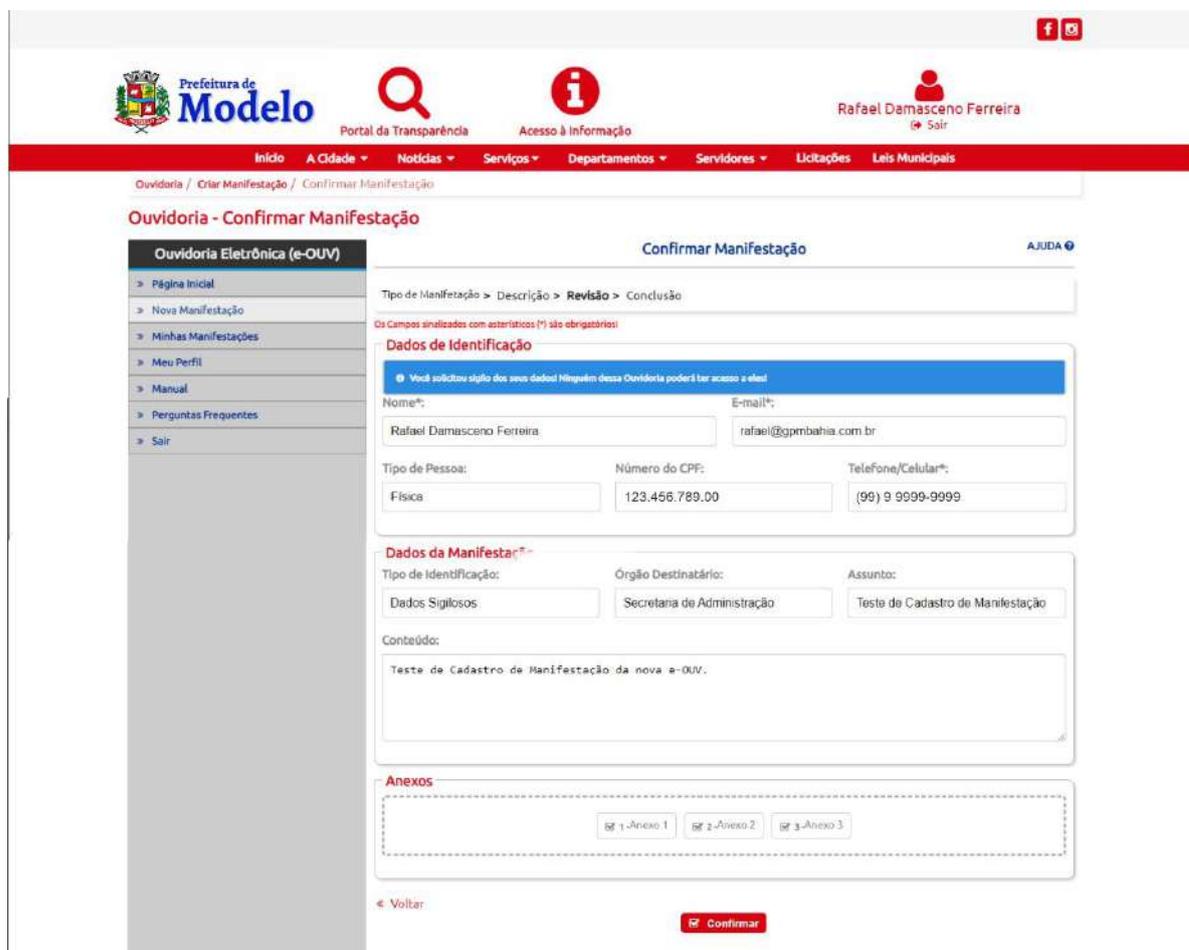


Figura 16 – Tela usada para revisão dos dados da manifestação, confirmar ou voltar e editá-la. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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-mail utilizado, figura 18. Para consulta-la basta acessar a **e-OUV** e clicar no link **Minhas Manifestações**, no menu da ouvidoria.

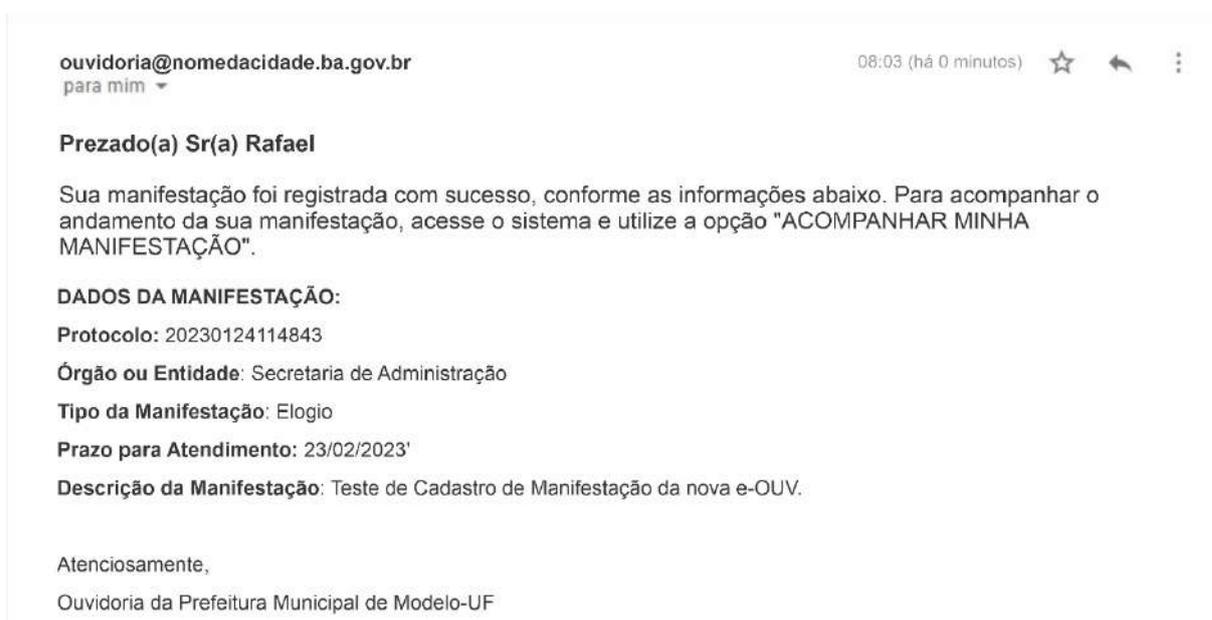


Figura 17 – Mensagem de e-mail informando o registro da manifestação na **e-OUV** Disponível no sistema de envio de e-mails da ouvidoria

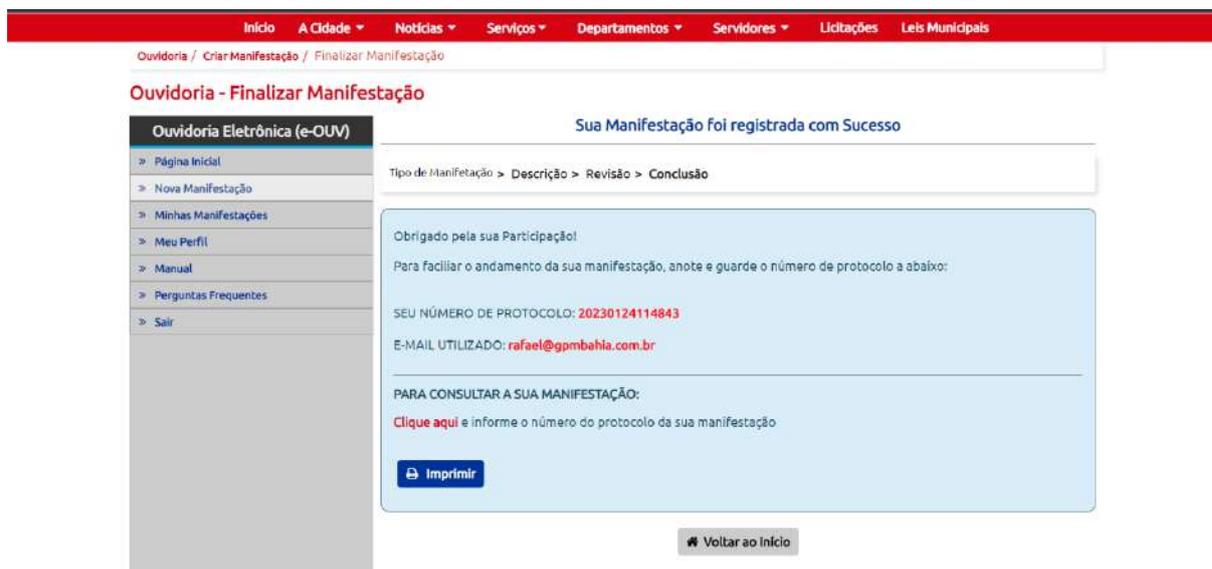


Figura 18 – Tela de confirmação do registro da manifestação para usuários identificados. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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 [Seção Tipos de Manifestação](#)). Os demais procedimentos são os mesmos descritos na [Seção Registrando uma Manifestação](#).

3.3 REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA

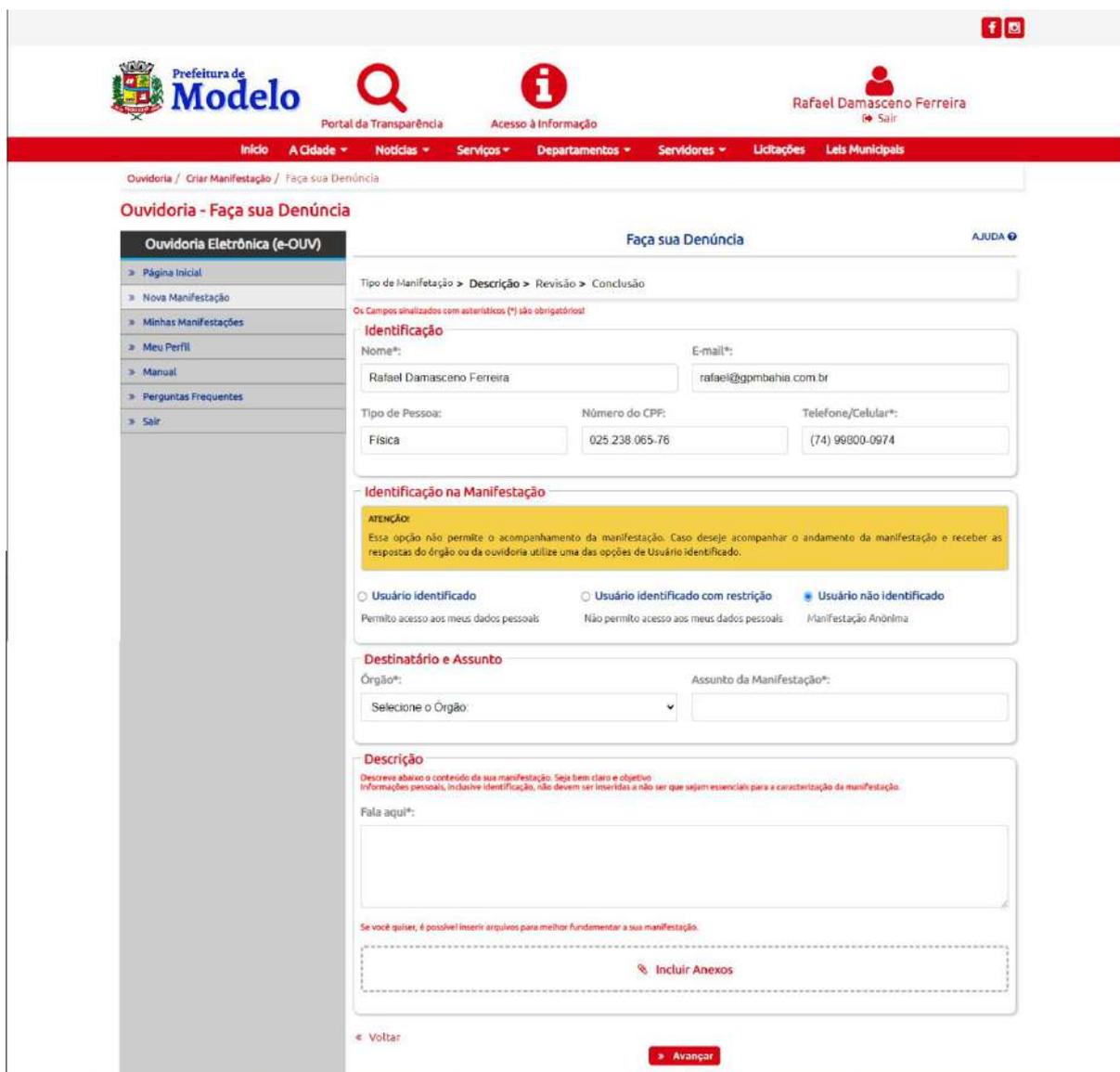
Inicialmente é necessário fazer login no sistema e-OUV. Será mostrada a página inicial com as seis opções de manifestações disponíveis: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, escolha o tipo **Denúncia** (para maiores informações vide a [Seção Tipos de Manifestação](#)). **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 do tratamento e análise da manifestação.**

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**).



Prefeitura de Modelo
Portal da Transparência | Acesso à Informação | Rafael Damasceno Ferreira | Sair

Início | A Cidade | Notícias | Serviços | Departamentos | Servidores | Licitações | Leis Municipais

Ouvidoria / Criar Manifestação / Faça sua Denúncia

Ouvidoria - Faça sua Denúncia

Tipo de Manifestação > Descrição > Revisão > Conclusão

Os Campos sinalizados com asteriscos (*) são obrigatórios!

Identificação

Nome*: Rafael Damasceno Ferreira | E-mail*: rafael@gpmbahia.com.br

Tipo de Pessoa: Física | Número do CPF: 025.238.065-76 | Telefone/Celular*: (74) 99800-0974

Identificação na Manifestação

ATENÇÃO:
Essa opção não permite o acompanhamento da manifestação. Caso deseje acompanhar o andamento da manifestação e receber as respostas do órgão ou da ouvidoria utilize uma das opções de Usuário identificado.

Usuário identificado | Usuário identificado com restrição | **Usuário não identificado**

Permito acesso aos meus dados pessoais | Não permito acesso aos meus dados pessoais | Manifestação Anônima

Destinatário e Assunto

Órgão*: Seleccione o Órgão | Assunto da Manifestação*:

Descrição

Descreva abaixo o conteúdo da sua manifestação. Seja bem claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Fala aqui*:

Se você quiser, é possível inserir arquivos para melhor fundamentar a sua manifestação.

Incluir Anexos

Voltar | Avançar

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**.

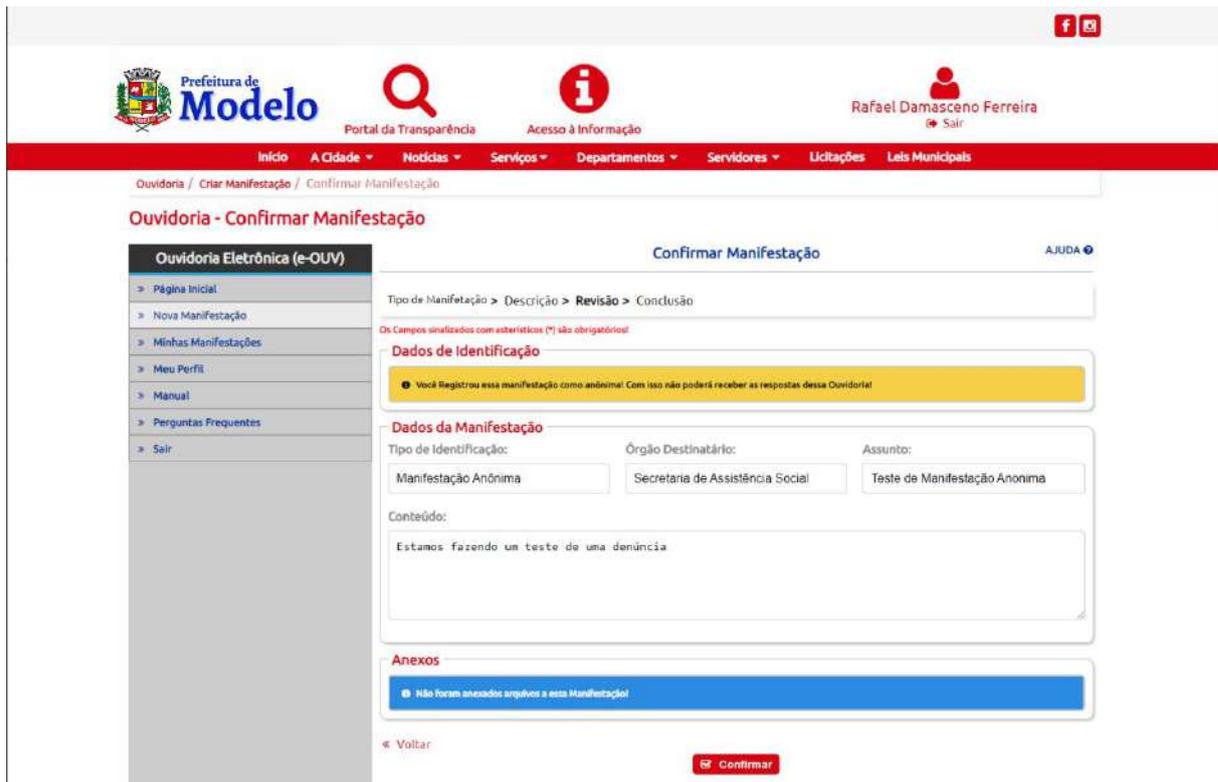


Figura 20 – Tela usada para revisão dos dados da manifestação anônima. Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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.



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 **não é possível registrar mais de uma manifestação com teor semelhante ou muito parecido, até que sua manifestação tenha sido analisada e respondida.**

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**.

Ouvidoria - Minhas Manifestações

Minhas Manifestações AJUDA

Exportar CSV XML JSON PDF

PROTOCOLO	TIPO	ÓRGÃO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	AÇÕES
20230130145553	Solicitação	Secretaria de Cultura	30/01/2023	01/03/2023	Resposta Intermediária	  
MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA	Denúncia	Secretaria de Assistência Social	30/01/2023	01/03/2023	Cadastrada	  
20230124114843	Elogio	Secretaria de Administração	24/01/2023	23/02/2023	Cadastrada	  
20221108152415	Solicitação	Secretaria de Finanças	08/11/2022	20/11/2022	Encerrada	  
20221027123009	Denúncia	Secretaria de Meio Ambiente	27/10/2022	17/11/2022	Encerrada	  
20221013132931	Solicitação	Secretaria de Infraestrutura	13/10/2022	02/11/2022	Resposta Intermediária	  
20220830124651	Denúncia	Secretaria de Finanças	30/08/2022	21/09/2022	Encerrada	  

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 colunas:

- Protocolo:** é número gerado pelo sistema e informado ao cidadão ao final do registro da manifestação. Para mais informações, vide a [Seção Registrando uma Manifestação](#). No caso de manifestações Anônimas, será exibida essa informação no lugar do protocolo.
- 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 [Seção Tipos de Manifestação](#).
- 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.
- Cadastro:** data de registro da manifestação pelo cidadão.
- 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 [Seção Situações de uma Manifestação](#).
- 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 [Seção Ações do Manifestante](#).

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**;

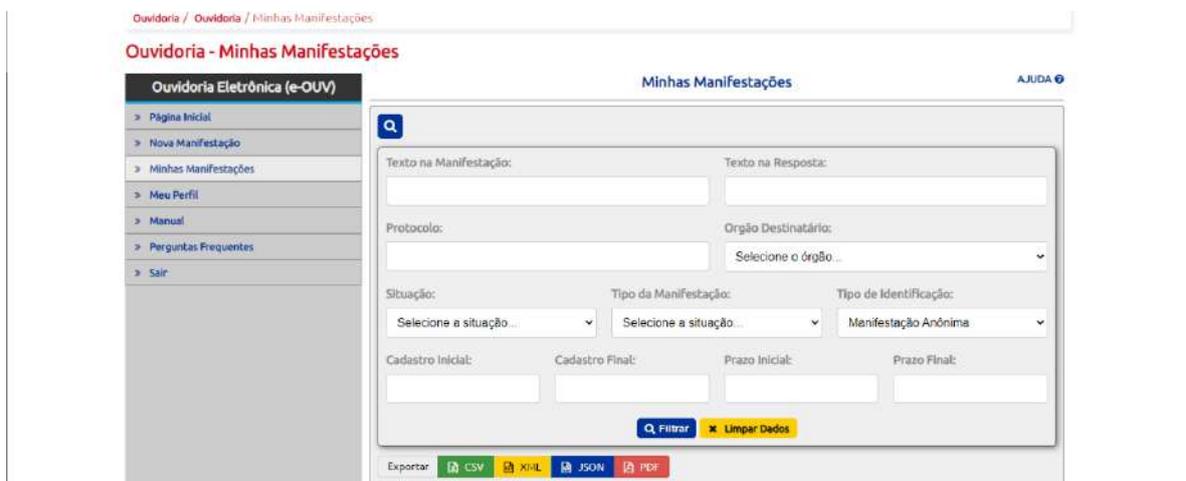


Figura 23 – Opções de Filtro e exportação das manifestações.
Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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 ouvidoria inicia o processo de tratamento da manifestação, caso seja mudado o servidor que efetuou a análise da manifestação seu estado não mudará, porém será adicionada 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 caso 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 [Seção Tipos de Manifestação](#);

- **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 prorrogá-la por um período de até 30 dias;
 - **Dados das respostas:** aqui ficam registrados os dados de todas as respostas da manifestação, tanto 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 / Ouvidoria / Minhas Manifestações / Manifestação Nº 20230124114843

Ouvidoria - Manifestação Nº 20230124114843

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)

- > Página Inicial
- > Nova Manifestação
- > Minhas Manifestações
- > Meu Perfil
- > Manual
- > Perguntas Frequentes
- > Sair

Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843

▲ Dados básicos da manifestação

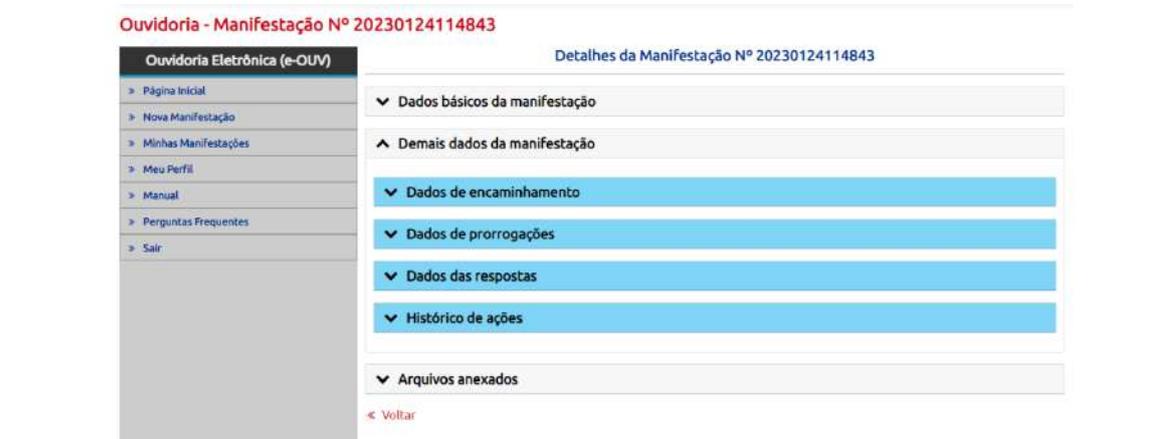
Protocolo: 20230124114843 Tipo da Manifestação: Elogio Situação da Manifestação: Cadastrada

Órgão Destinatário: Secretaria de Administração Assunto: Teste de Cadastro de Manifestação

Data do Cadastro: 24/01/2023 Prazo para o Abandono: 23/02/2023 Tipo de Registro: Usuário Identificado

Descrição:
Teste de Cadastro de Manifestação 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 - Manifestação Nº 20230124114843

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)

- > Página Inicial
- > Nova Manifestação
- > Minhas Manifestações
- > Meu Perfil
- > Manual
- > Perguntas Frequentes
- > Sair

Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843

▼ Dados básicos da manifestação

▲ Demais dados da manifestação

- ▼ Dados de encaminhamento
- ▼ Dados de prorrogações
- ▼ Dados das respostas
- ▼ Histórico de ações

▼ Arquivos anexados

[← Voltar](#)

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



Ouvidoria / Ouvidoria / Minhas Manifestações / Manifestação Nº 20230124114843

Ouvidoria - Manifestação Nº 20230124114843

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)

- > Página Inicial
- > Nova Manifestação
- > Minhas Manifestações
- > Meu Perfil
- > Manual
- > Perguntas Frequentes
- > Sair

Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843

▼ Dados básicos da manifestação

▼ Demais dados da manifestação

▲ Arquivos anexados

- Anexo 01 - do Cidadão
- Anexo 02 - do Cidadão
- Anexo 03 - do Cidadão

[← Voltar](#)

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**.

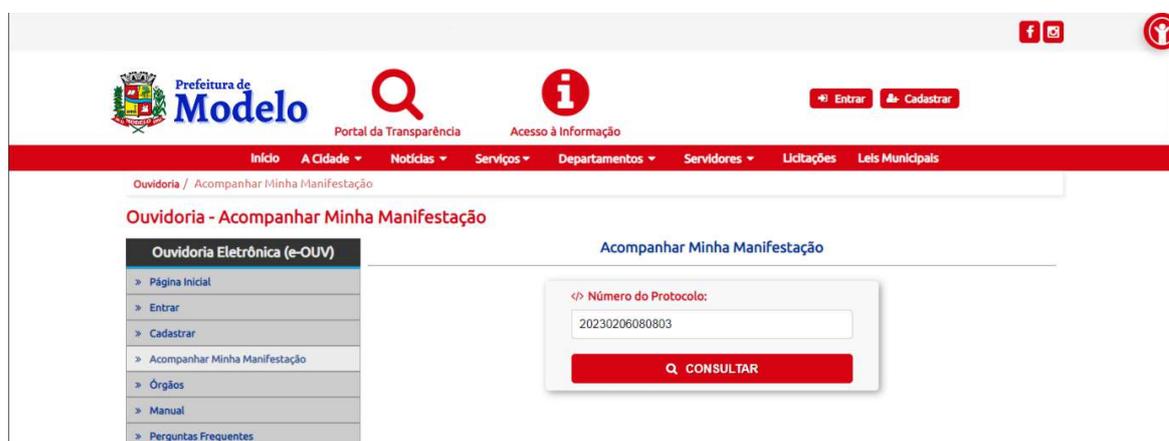


Figura 27 – Acompanhar minha manifestação.
Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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 navegador, onde o cidadão poderá imprimir ou salvá-lo em uma pasta no seu computador.



Ouvidoria - Minhas Manifestações

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)

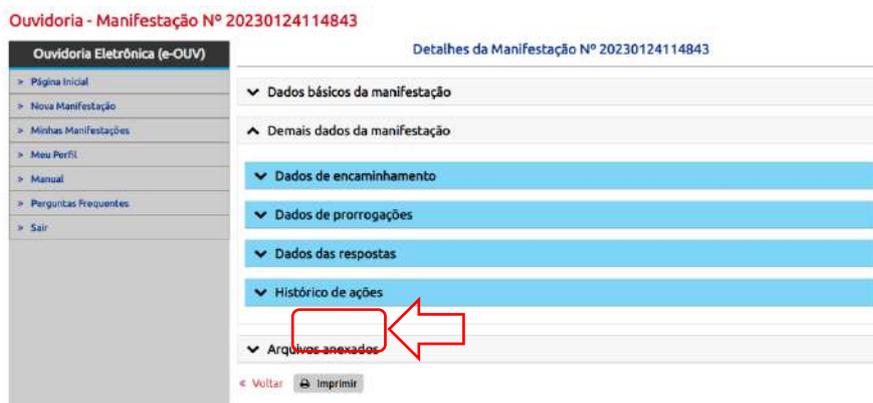
Minhas Manifestações

AJUDA

Exportar CSV XML JSON PDF

PROTOCOLO	TIPO	ÓRGÃO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	AÇÕES
20230130145553	Solicitação	Secretaria de Cultura	30/01/2023	01/03/2023	Resposta Intermediária	 
MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA	Denúncia	Secretaria de Assistência Social	30/01/2023	01/03/2023	Cadastrada	 
20230124114843	Elogio	Secretaria de Administração	24/01/2023	23/02/2023	Cadastrada	 
20221108152415	Solicitação	Secretaria de Finanças	08/11/2022	29/11/2022	Encerrada	 
20221027123009	Denúncia	Secretaria de Meio Ambiente	27/10/2022	17/11/2022	Encerrada	 
20221013132931	Solicitação	Secretaria de Infraestrutura	13/10/2022	02/11/2022	Resposta Intermediária	 

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 - Manifestação Nº 20230124114843

Ouvidoria Eletrônica (e-OUV)

Detalhes da Manifestação Nº 20230124114843

▼ Dados básicos da manifestação

▲ Demais dados da manifestação

▼ Dados de encaminhamento

▼ Dados de prorrogações

▼ Dados das respostas

▼ Histórico de ações

▼ Arquivos anexados

Voltar Imprimir

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



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 tipos 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 - Minhas Manifestações

Minhas Manifestações AJUDA

Exportar CSV XML JSON PDF

PROTOCOLO	TIPO	ÓRGÃO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	AÇÕES
20230130145553	Solicitação	Secretaria de Cultura	30/01/2023	01/03/2023	Resposta Intermediária	[Ações]
MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA	Denúncia	Secretaria de Assistência Social	30/01/2023	01/03/2023	Cadastrada	[Ações]
20230124114843	Elogio	Secretaria de Administração	24/01/2023	23/02/2023	Cadastrada	[Ações]
20221108152415	Solicitação	Secretaria de Finanças	08/11/2022	29/11/2022	Encerrada	[Ações]
20221027123009	Denúncia	Secretaria de Meio Ambiente	27/10/2022	17/11/2022	Encerrada	[Ações]
20221013132931	Solicitação	Secretaria de Infraestrutura	13/10/2022	02/11/2022	Resposta Intermediária	[Ações]
20220830124651	Denúncia	Secretaria de Finanças	30/08/2022	21/09/2022	Encerrada	[Ações]

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.

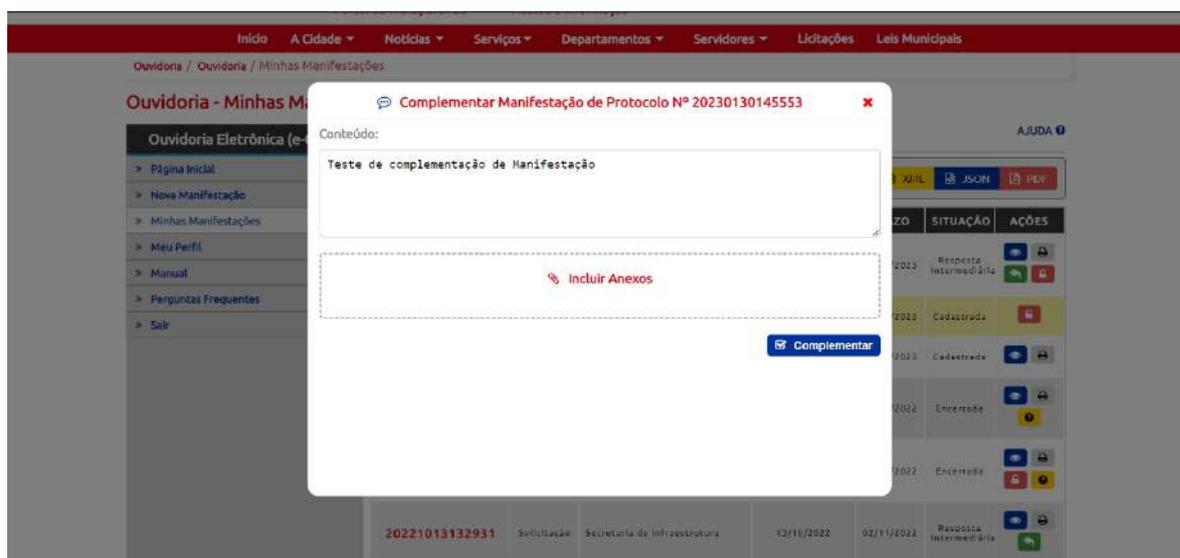


Figura 30 – Complementar Manifestação.
Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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.

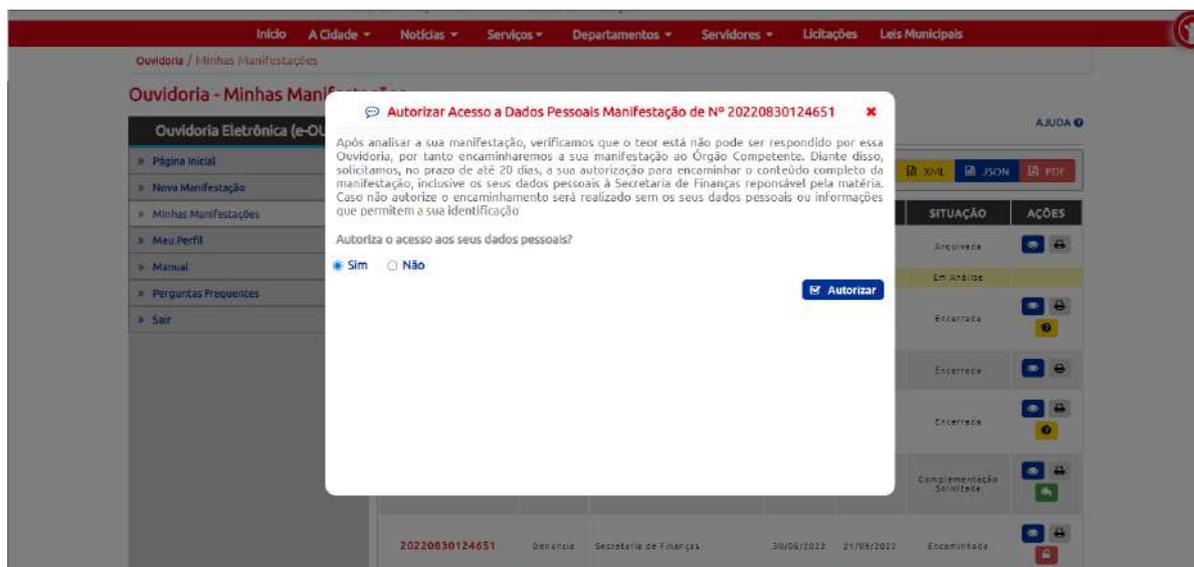


Figura 31 – Autorizar acesso aos dados pessoais do manifestante.
Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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.

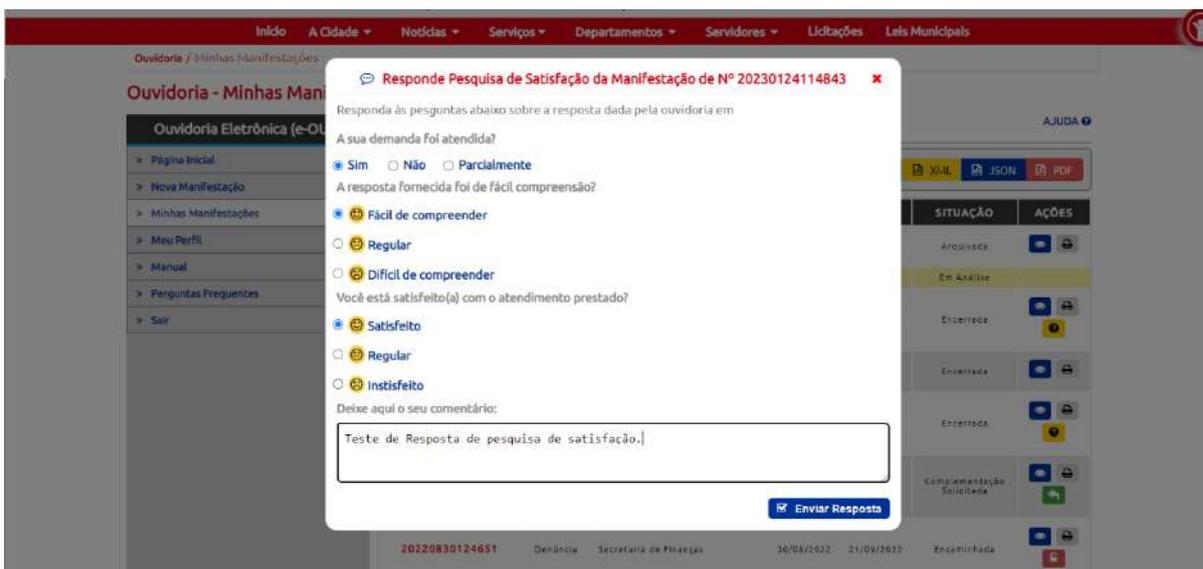


Figura 31 – Pesquisa de satisfação sobre a resposta da manifestação.
Disponível em: Tela em ambiente seguro, necessário efetuar login para visualizá-la.

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Detalhar manifestação •
2.0.0	13/02/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Autenticar e identificar • Revisar e concluir a manifestação • Finalizar cadastrar-se • Ajustar novo da e-OUV • Detalhar manifestação • Detalhar manifestação • Detalhar manifestação • Detalhar manifestação • Melhoria dos filtros de pesquisa • 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%20DE%2023%20DE%20JANEIRO%20DE%202019&text=Altera%20o%20Decreto%20n%C2%BA%207.724,que%20lhe%20confere%20o%20art.>. Acesso em: 01 Fev. 2023 às 22h48min.

Decreto nº 10.153/2019: dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores 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.