

# Ouvidorias Federais – Perguntas e Respostas Frequentes

## Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv)

### FAQ – OUVIDORIA

- 1 - [Quem é o responsável pela gestão do sistema?](#)
- 2 - [Quem fará manutenção do sistema?](#)
- 3 - [Onde o sistema fica hospedado?](#)
- 4 - [O sistema possui algum custo?](#)
- 5 - [O que é preciso para instalar o sistema? Onde encontro os manuais?](#)
- 6 - [O que fazer para aderir ao sistema?](#)
- 7 - [Caso minha ouvidoria não faça a adesão agora, aparecerá no sistema?](#)
- 8 - [O que é ambiente de treinamento?](#)
- 9 - [Como faço para usar a versão para treinamento?](#)
- 10 - [Já estou cadastrado \(a\) no ambiente de treinamento, mas não consigo fazer login na versão definitiva do sistema.](#)
- 11 - [Quando o cidadão fizer uma manifestação no e-Ouv, preciso registrá-la em mais algum lugar?](#)
- 12 - [As ouvidorias poderão encaminhar manifestações entre si?](#)
- 13 - [O sistema tem controle de prazo? Qual é o prazo aplicável?](#)
- 14 - [O que fazer se não for possível cumprir o prazo?](#)
- 15 - [O sistema possui módulo de tramitação interna de manifestações?](#)
- 16 - [E se minha ouvidoria já tiver um sistema próprio de tramitação de manifestações?](#)
- 17 - [Quais os status de manifestação que aparecem no sistema?](#)
- 18 - [Quais os perfis de usuário existentes no sistema?](#)
- 19 - [Qual a diferença entre as funções \*\*Consultar Manifestações\*\* e \*\*Tratar Manifestações\*\*, disponíveis no perfil do servidor da ouvidoria e do administrador local?](#)
- 20 - [Posso gerar relatórios diretamente do sistema?](#)
- 21 - [Minha ouvidoria já aderiu ao e-Ouv, mas não estou recebendo notificações por e-mail. Como faço?](#)
- 22 - [O que é tabela de assuntos? E de subassuntos?](#)
- 23 - [Como imprimir todo o conteúdo da manifestação?](#)
- 24 - [Quando encaminho uma manifestação para outro órgão não consigo mais visualizá-la. O que fazer?](#)



### **1 - Quem é o responsável pela gestão do sistema?**

A Controladoria-Geral da União é a responsável pela gestão do sistema. A Ouvidoria-Geral da União possui o perfil de gestor, tendo acesso a todas as funcionalidades do sistema.

[Voltar para o topo](#)

### **2 - Quem fará manutenção do sistema?**

A Controladoria-Geral da União é a responsável pela manutenção do sistema.

[Voltar para o topo](#)

### **3 - Onde o sistema fica hospedado?**

O sistema fica hospedado no [Ouvidorias.gov](http://Ouvidorias.gov), ambiente virtual que contém informações sobre todas as ouvidorias do Poder Executivo federal.

[Voltar para o topo](#)

### **4 - O sistema possui algum custo?**

A CGU assumiu a responsabilidade e os custos relacionados ao desenvolvimento do sistema, à manutenção dos servidores e bancos de dados, e à gestão dos cadastros e administradores de cada ouvidoria. Não há qualquer custo para as ouvidorias.

[Voltar para o topo](#)

### **5 - O que é preciso para instalar o sistema?**

O sistema funciona inteiramente em ambiente online, e por isso não é preciso instalá-lo nas máquinas das ouvidorias. Basta que o servidor seja cadastrado. Com seu CPF e sua senha, poderá utilizar o sistema.

Os tutoriais para o cidadão e para as ouvidorias, no formato de um passo-a-passo, estão disponíveis [aqui](#).

[Voltar para o topo](#)

### **6 - O que fazer para aderir ao sistema?**

Envie um [ofício](#) para a CGU, indicando o interesse em fazer a adesão e informando quem será



o administrador local do sistema na sua ouvidoria. O administrador local é o responsável por cadastrar os demais usuários. Após, a adesão, deve ser incluído um link (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>) na página da ouvidoria, direcionando para o sistema.

[Voltar para o topo](#)

#### **7 - Caso minha ouvidoria não faça a adesão agora, aparecerá no sistema?**

Sim. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo aparecerão no sistema. Se a ouvidoria selecionada pelo cidadão ainda não tiver aderido, o sistema redirecionará o cidadão para o formulário eletrônico da ouvidoria.

[Voltar para o topo](#)

#### **8 – O que é ambiente de treinamento?**

O ambiente de treinamento foi criado para as ouvidorias conhecerem e testarem as funcionalidades do sistema.

[Voltar para o topo](#)

#### **9 – Como faço para usar a versão para treinamento?**

O endereço para treinamento é: <http://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/>.

Se quiser testar como cidadão, você pode realizar o autocadastro:

<http://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/publico/Usuarios/AutoCadastroUsuarioCidadao.aspx>.

Para obter um perfil de administrador local, solicite à OGU, através do e-mail:

[cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br). Informe o CPF e o e-mail de quem será o administrador local. Este usuário que poderá cadastrar os outros servidores da ouvidoria.

[Voltar para o topo](#)

#### **10 – Já estou cadastrado (a) no ambiente de treinamento, mas não consigo fazer *login* na versão definitiva do sistema.**

O cadastro no ambiente de treinamento não é transferido para a versão definitiva (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>). Neste último caso, somente serão cadastrados aqueles que aderirem ao sistema, manifestando interesse por meio de ofício.

[Voltar para o topo](#)



**11 - Quando o cidadão fizer uma manifestação no e-Ouv, preciso registrá-la em mais algum lugar?**

Não. Você poderá tratar a manifestação diretamente no sistema, digitando seu nome de usuário e sua senha.

As demais manifestações, recebidas por outros meios, como e-mail, telefone ou cartas, devem ser registradas no e-Ouv, por meio da opção *Registrar Manifestação sem cadastro no sistema*.

[Voltar para o topo](#)

**12 - As ouvidorias poderão encaminhar manifestações entre si?**

Sim, o sistema permite o encaminhamento da manifestação entre ouvidorias que estejam utilizando o sistema.

Selecione a opção *Tratar Manifestações* e depois, a função *Encaminhar*, que se localiza ao lado esquerdo do protocolo de cada manifestação. Por meio dessa opção é possível redirecionar a manifestação para outra ouvidoria. Se a ouvidoria utilizar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, receberá como uma nova manifestação.

[Voltar para o topo](#)

**13 - O sistema tem controle de prazo? Qual é o prazo aplicável?**

Sim, o sistema faz o controle de prazo. De acordo com a Instrução Normativa nº 01/2014, o prazo para resposta à manifestação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

[Voltar para o topo](#)

**14 - O que fazer se não for possível cumprir o prazo?**

Neste caso, a ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, informando o cidadão acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da demanda. A cada vez que uma resposta intermediária for oferecida, a contagem do prazo se reiniciará.

[Voltar para o topo](#)

**15 - O sistema possui módulo de tramitação interna de manifestações?**

Não. O sistema permite o recebimento das manifestações pela ouvidoria e envio de respostas ao cidadão. Não possibilita a tramitação da manifestação entre as áreas de um mesmo órgão.

[Voltar para o topo](#)



## **16 - E se minha ouvidoria já tiver um sistema próprio de tramitação de manifestações?**

A integração pode ser feita por meio dos *WebServices* desenvolvidos pela CGU. É possível o carregamento das manifestações do e-Ouv para o sistema interno, responsável pela tramitação entre as áreas do órgão. Os detalhes técnicos da ferramenta são apresentados em um manual próprio. Para mais informações, entre em contato através do e-mail: [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br).

[Voltar para o topo](#)

## **17 - Quais os status de manifestação que aparecem no sistema?**

**ARQUIVADA:** No caso de manifestações duplicadas, ou que se resumam a xingamentos, é possível arquivar, sem enviar uma resposta ao cidadão.

**CADASTRADA:** Situação inicial da manifestação, após o registro pelo cidadão.

**PRORROGADA:** Manifestação sem resposta conclusiva em 20 dias, prorrogada por mais 10 dias.

**RESPOSTA INTERMEDIÁRIA:** a manifestação já foi analisada, a ouvidoria ofereceu uma resposta intermediária e está trabalhando para oferecer uma resposta conclusiva.

**COMPLEMENTADA:** Após a resposta intermediária, o cidadão ofereceu uma informação adicional, complementando a manifestação.

**ENCERRADA:** Manifestação finalizada no sistema, com resposta conclusiva encaminhada ao cidadão.

**ENCAMINHADA POR OUTRA OUVIDORIA:** Manifestação encaminhada para outro órgão ou entidade que utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

[Voltar para o topo](#)

## **18 - Quais os perfis de usuário existentes no sistema?**

Existem 4 perfis: cidadão, servidor, administrador local e gestor, em ordem crescente de funcionalidades disponíveis. O cidadão consegue registrar e consultar manifestações. O servidor da ouvidoria pode tratar as manifestações. O administrador local pode cadastrar outros servidores da ouvidoria para utilizar o sistema. O perfil gestor possui acesso a todas as



funções do sistema e é restrito à OGU. Existe ainda um perfil destinado a *WebServices*, que será utilizado para a integração de sistemas.

[Voltar para o topo](#)

**19 - Qual a diferença entre as funções *Consultar Manifestações* e *Tratar Manifestações*, disponíveis no perfil do servidor da ouvidoria e do administrador local?**

A função *Consultar Manifestações* serve para visualização e acompanhamento das manifestações feitas pelo próprio servidor, no exercício da sua condição de cidadão. É o acesso as suas manifestações pessoais.

Já a função *Tratar Manifestações* permite visualizar, prorrogar, responder, e encaminhar as manifestações recebidas pela ouvidoria em que o servidor trabalha.

[Voltar para o topo](#)

**20 - Posso gerar relatórios diretamente do sistema?**

Sim, a ouvidoria pode emitir relatórios customizados. Os filtros permitem a seleção dos campos que aparecerão no relatório.

Um relatório pode ser criado a partir da tela *Tratar Manifestações*, em que o sistema apresenta a lista das manifestações do órgão. Na parte superior da tela, encontram-se os filtros e na parte inferior, o botão exportar. Por meio dele, é gerado um arquivo em PDF, que pode ser convertido para Word e Excel.

[Voltar para o topo](#)

**21 – Minha ouvidoria já aderiu ao e-Ouv, mas não estou recebendo notificações por e-mail.**

**Como faço?**

O envio de alertas por e-mail é uma funcionalidade facultativa. A ouvidoria que desejar utilizar o serviço deve informar à OGU o endereço que receberá as notificações, que pode ser de um servidor ou da ouvidoria. Existem dois tipos de alertas: após registro de uma nova manifestação e cinco dias antes do vencimento do prazo para atendimento.

[Voltar para o topo](#)

**22 - O que é tabela de assuntos? E de subassuntos?**



Tabela de assuntos é a lista que alimenta a caixa de seleção de assuntos que aparece para o cidadão na tela de registro da manifestação. Esse campo é de preenchimento facultativo, pois o cidadão pode escolher apenas o órgão para onde vai enviar sua manifestação.

Durante a análise, o servidor da ouvidoria pode preencher o campo assunto, caso esteja em branco, ou alterar o que foi colocado pelo cidadão.

A tabela de subassuntos é personalizada para cada órgão, que deve indicar à OGU os itens que deseja incluir. Está disponível somente para os servidores das ouvidorias, isto é, aparece apenas no momento do tratamento da manifestação. Os subassuntos não são vinculados aos assuntos, não há hierarquia entre eles.

[Voltar para o topo](#)

### **23 – Como imprimir todo o conteúdo da manifestação?**

Na tela da manifestação, clique no botão **Exportar**. O sistema gerará o documento para impressão, que pode ser gravado em PDF, Word ou Excel.

[Voltar para o topo](#)

### **24 - Quando encaminho uma manifestação para outro órgão não consigo mais visualizá-la. O que fazer?**

Depois que a manifestação é encaminhada, não aparece mais na lista apresentada na tela **Tratar manifestações** do remetente, pois estará na lista do órgão de destino. Um clique no ícone **Encaminhamentos de manifestações**, na tela principal, permite a consulta a essas manifestações.

[Voltar para o topo](#)

