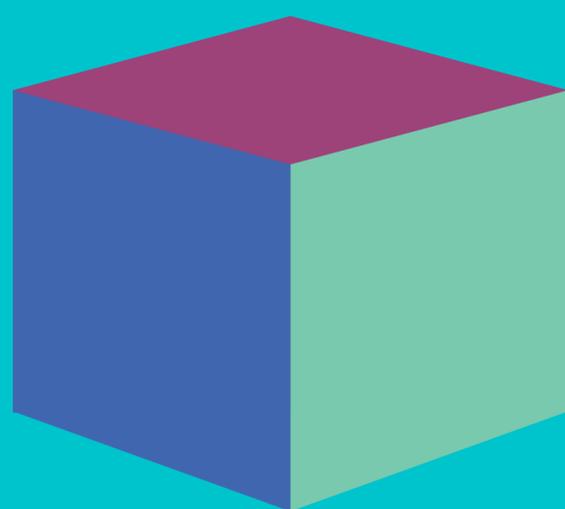


MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO



Manual

INTEGRAÇÃO DE BASES DE DADOS DAS
OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO
FEDERAL

2016

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
ESPECIFICAÇÃO	04
PASSO-A-PASSO	07
REFERÊNCIAS	08



APRESENTAÇÃO

A INTEGRAÇÃO DE DADOS NAS OUVIDORIAS FEDERAIS

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), unidade do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), realiza a coordenação técnica das ouvidorias do Poder Executivo federal. Esta atividade inclui o monitoramento, para fins estatísticos, do tratamento dado às manifestações encaminhadas pela sociedade.

A disponibilização e o estudo de dados das ouvidorias têm mostrado um potencial para conhecer a visão dos cidadãos sobre os serviços públicos, e com isso, fortalecer a transparência, e promover a melhoria da gestão.

Em 2015, a OGU lançou a Sala das Ouvidorias, tornando públicas as estatísticas referentes ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). Dados das ouvidorias passarão a compor o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído por meio da Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016.

A Portaria 3.681/2016, que entra em vigor em 13/02/2017, regulamentou a remessa de dados e informações de ouvidorias federais para a OGU. Este manual detalha os passos necessários para a transmissão dos arquivos especificados na portaria. Recomenda-se o envio deste documento e dos arquivos disponíveis no Portal Ouvidorias.gov para a equipe de Tecnologia da Informação - TI da sua instituição.

A obrigatoriedade do envio não se aplica às ouvidorias que utilizem exclusivamente o e-Ouv para registro de manifestações, ou trabalhem com outros sistemas integrados a ele, desde que todas as manifestações transitem pelo e-Ouv.

ESPECIFICAÇÃO

QUAIS DADOS ENVIAR?

1) DADOS DA MANIFESTAÇÃO

Obrigatórios

- Identificador único da manifestação (NUP ou outro identificador único)
- Tipo original da manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio)
- Tipo reclassificado da manifestação (tipo real detectado pela ouvidoria)
- Data do registro
- Data prazo da resposta (data limite para o envio da resposta/vencimento do prazo)
- Assunto

Opcionais

- Teor da manifestação
- Código IBGE do município da manifestação
- Nome do município da manifestação
- Sigla da UF da manifestação

ESPECIFICAÇÃO

QUAIS DADOS ENVIAR?

2) DADOS DO MANIFESTANTE

Opcionais

- Identificador do manifestante (pode ser CPF ou outro identificador utilizado pela ouvidoria para identificar unicamente o manifestante)
- Idade do manifestante
- Raça/cor do manifestante (branca, preta, amarela, parda ou indígena)
- Gênero do manifestante (masculino ou feminino)
- Código IBGE do município do manifestante
- Nome do município do manifestante
- Sigla da UF do manifestante

ESPECIFICAÇÃO

QUAIS DADOS ENVIAR?

3) RESPOSTAS

Obrigatórios

- Data da resposta
- Resposta conclusiva (sim ou não)

Opcional

- Teor da resposta

4) COMPLEMENTAÇÕES

Trata-se do conjunto de complementações fornecidas pelo cidadão

Obrigatório

- Data da complementação

Opcional

- Teor da complementação

Observação: Os dados devem ser enviados em padrão Extensible Markup Language - XML, no mínimo, uma vez por semana.

PASSO-A-PASSO

TRANSFERÊNCIA DE DADOS

Acesse o [Portal Ouvidorias.gov](http://PortalOuvidorias.gov) e faça download da pasta compactada (.zip) que contém:

- 1) script validador.zip
- 2) arquivo extracao.xsd
- 3) arquivo xml_exemplo.xml

[Link para consultas à numeração SIORG](#)

Se a instituição não estiver cadastrada no SIORG, entre em contato com a OGU: cgouv@cgu.gov.br

01

GERAR ARQUIVO XML

Semanalmente, gerar um arquivo XML de acordo com a especificação constante no arquivo “extracao.xsd”.

03

VALIDAR ARQUIVO

Usar o script validador.vbs.

- a. Basta abrir um prompt de comando na pasta onde o arquivo foi gerado e executar o comando “cscript validador.vbs 20161201235559.xml extracao.xsd
- b. A instrução acima assume que, na pasta onde foi gerado o arquivo, encontram-se também os arquivos validador.vbs e extracao.xsd.

05

LOCALIZAR PASTA

Mudar para a pasta home da ouvidoria (identificada pela sigla do órgão)

02

NOMEAR ARQUIVO

Nomear o arquivo com a data/hora de sua geração no formato AAAAMMDDHHMMSS.xml. Ex 20161201235559.xml.

04

LOGAR NO SFTP

Logar no sftp da CGU (sftp.cgu.gov.br) com o usuário/senha informados à cada ouvidoria (para isso, pode-se usar um cliente que suporte sftp, como o filezilla).

06

CONCLUIR

Transmitir o arquivo

REFERÊNCIAS

LEGISLAÇÃO APLICADA

1) Decreto 8.910, de 22 de novembro de 2016. Aprova a estrutura regimental da CGU.

2) Portaria CGU n.3.681, de 13 de dezembro de 2016. Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria-Geral da União.

3) Portaria CGU n. 1.864, de 24 de outubro de 2016. Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.