



**AGETRANSP**  
**0800 285 9796**

# OUVIDORIA

## Relatório do Treinamento E-OUV

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



## **ÍNDICE**

- 1. EVENTO**
- 2. PARTICIPAÇÃO DA AGÊNCIA**
- 3. RESULTADOS**
- 4. APRESENTAÇÃO**

Data do evento: 15 de março de 2019

Horário: 13h30 às 15h30

### **1 - EVENTO**

Treinamento ministrado pela Coordenadoria Geral de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ, sobre o portal “E-OUV - Sistema de Ouvidorias do Estado: Rio de Janeiro”.

A OGE-RJ é o órgão central do sistema de ouvidorias e foi criada pela Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018, integrando a estrutura organizacional da Controladoria Geral do Estado, para desenvolver macro funções de ouvidoria e transparência, com a finalidade de fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos.

## 2 - PARTICIPAÇÃO NO EVENTO

A equipe da Ouvidoria da AGETRANSP, João Bosco de Lima, Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Nayara Miranda (Assistente da Ouvidoria), participaram do treinamento no Sistema de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro – E-OUV, realizado em 15 de março de 2019, no prédio da Secretaria de Estado de Fazenda, localizado na Av. Erasmo Braga, 118, 5º andar.



## 3 - RESULTADOS

Após a realização do Treinamento em referência, foi solicitado à OGE-RJ, por e-mail, a inclusão do Ouvidor Joao Bosco de Lima como Administrador Local do Sistema E-OUV.

O Administrador Local será o responsável por inserir os demais integrantes da equipe da Ouvidoria da Agência no Sistema E-OUV.

## 4. APRESENTAÇÃO

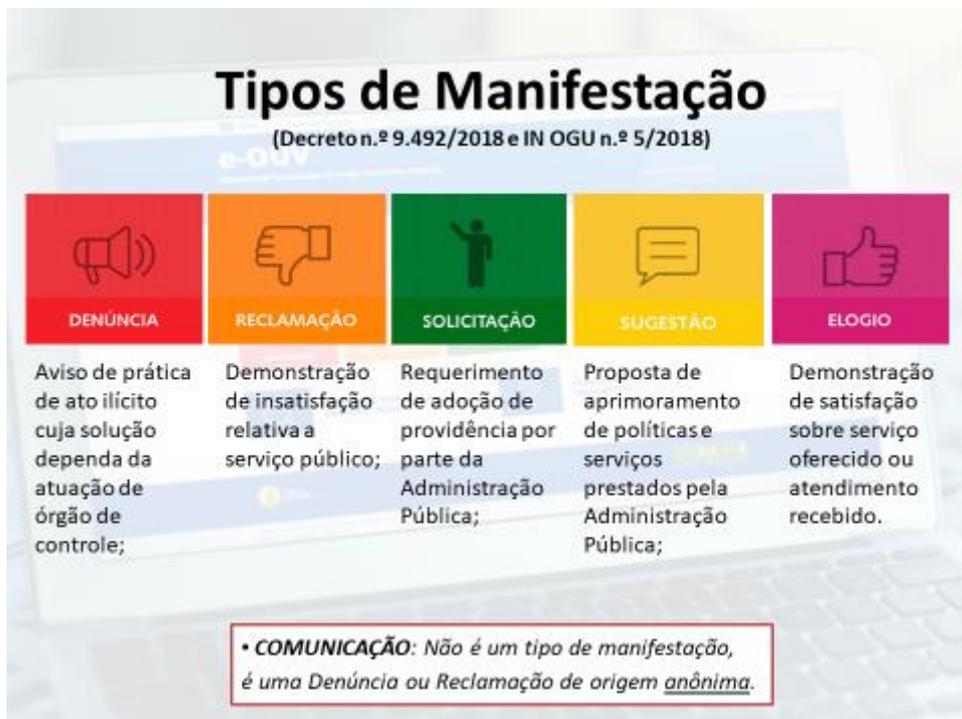


# Treinamento e-OUV

**CGE - RJ**  
CONTROLLERIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**OGE** OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO

**COGAC**  
Coordenadoria-Geral de Atendimento ao Cidadão



## Tipos de Manifestação

(Decreto n.º 9.492/2018 e IN OGU n.º 5/2018)

DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO
Aviso de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle;	Demonstração de insatisfação relativa a serviço público;	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública;	Proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;	Demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

• **COMUNICAÇÃO:** Não é um tipo de manifestação, é uma Denúncia ou Reclamação de origem anônima.

## Prazos

- Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017:  
(...)  
Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.  
Parágrafo único: Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações, esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## Acesso ao Sistema

Link: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Servidor Público → n.º do CPF      Cidadão → e-mail



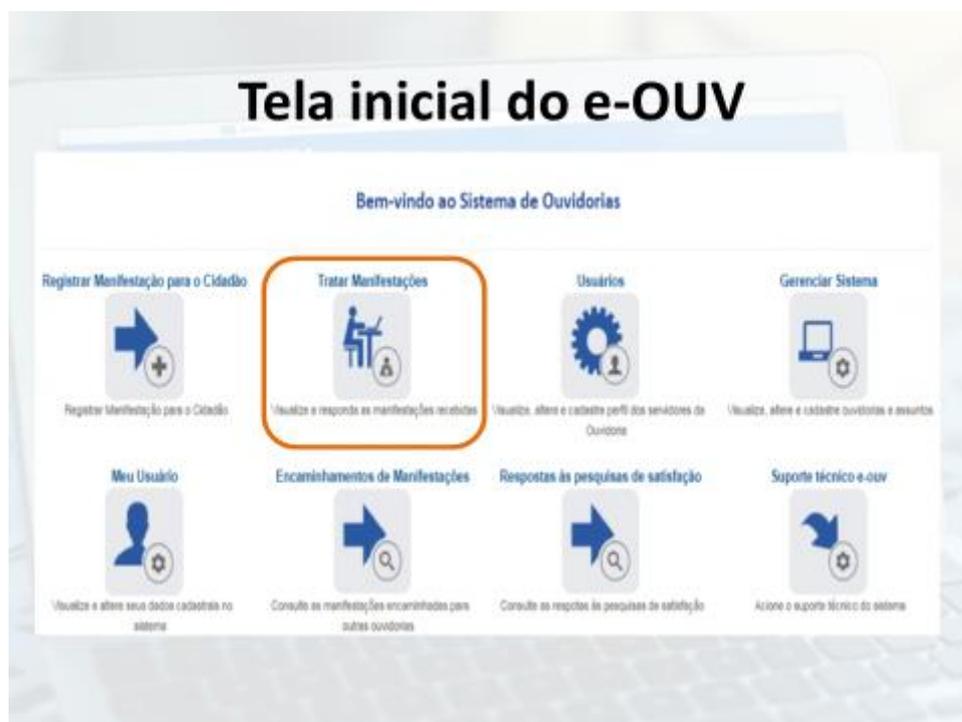
**e-OUV**  
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal  
Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Recuperar a senha.

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Simplifique
----------	------------	-------------	----------	--------	-------------

CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO      PERGUNTAS FREQUENTES

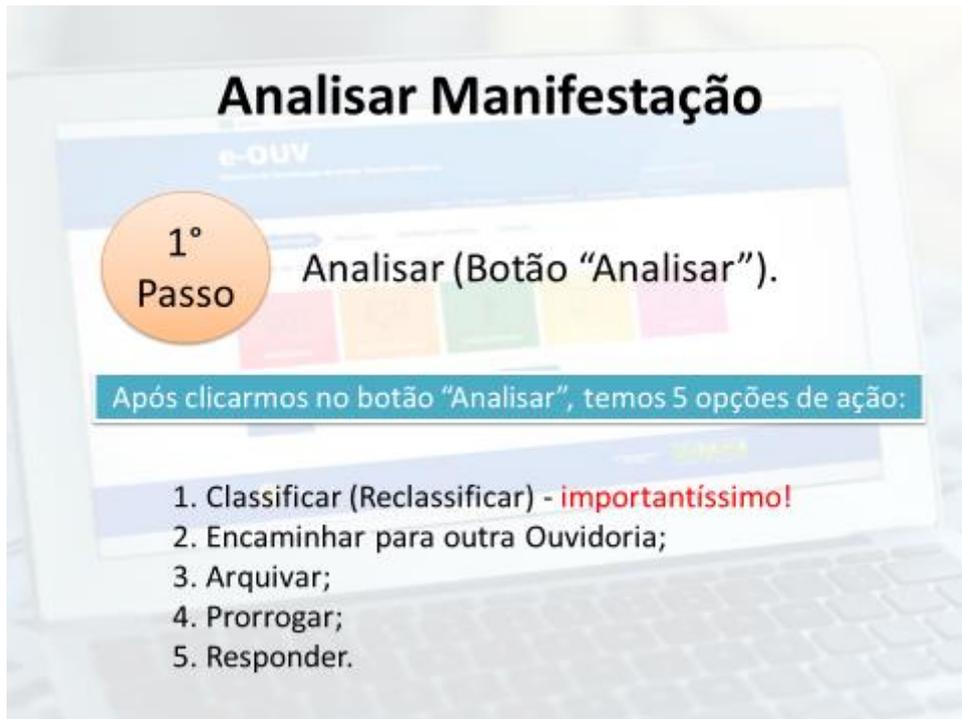


## Analisar Manifestação

1º Passo Analisar (Botão "Analisar").

Após clicarmos no botão "Analisar", temos 5 opções de ação:

1. Classificar (Reclassificar) - **importantíssimo!**
2. Encaminhar para outra Ouvidoria;
3. Arquivar;
4. Prorrogar;
5. Responder.



## Extrair Manifestação

Observação da ouvidoria

Texto

Alterar

A observação da ouvidoria não é visível ao manifestante

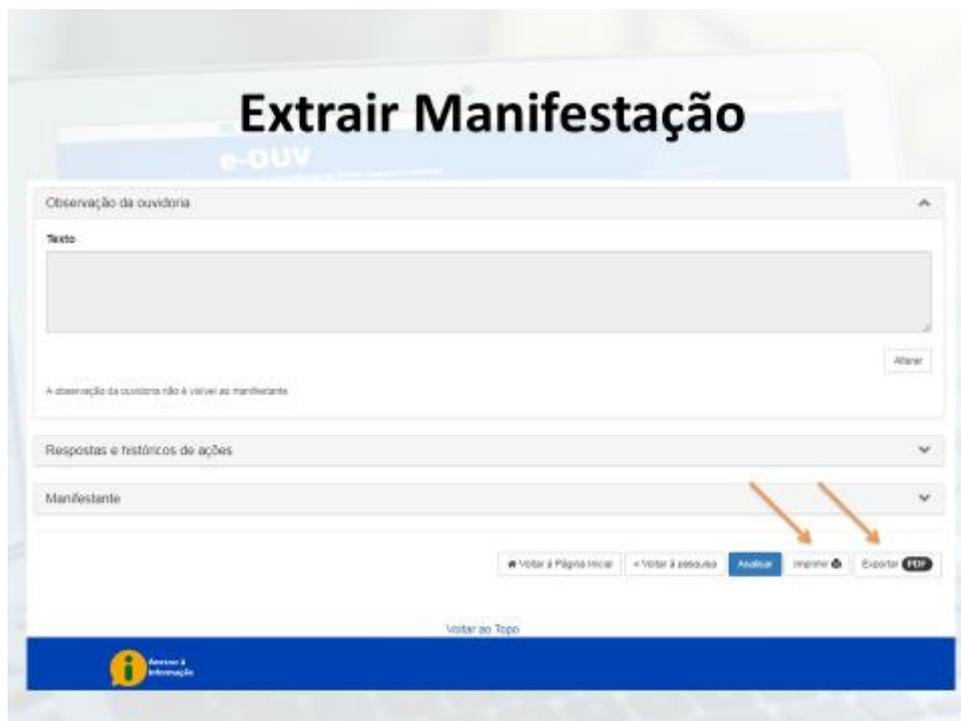
Respostas e históricos de ações

Manifestante

Voltar à Página Inicial Voltar à Pesquisa **Analisar** Imprimir Exportar PDF

Voltar ao Topo

Assessoria de Informação



## 1. Classificar (Reclassificar)

Caso o servidor perceba que o **tipo** e/ou **assunto** da manifestação escolhido(s) pelo cidadão não seja(m) o(s) mais adequado(s), ele deve fazer a alteração.



### POR QUÊ?

- Estatísticas (nº de manifestações, motivos, pontos recorrentes, providências adotadas pela Administração);
- Painel Resolveu: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; e
- Relatório de Gestão (Lei n.º 13.460/2017).

## 2. Encaminhar para Outra Ouvidoria

*-Atuação em Rede "Sistema" – desenvolver o controle social e interlocução efetiva*

Caso o órgão competente para tratar a manifestação seja outro, você poderá encaminhar a manifestação para outra ouvidoria.

⇒ Lembre-se de notificar a ouvidoria destinatária e o cidadão.

⇒ Clique em "Encaminhar". Após o encaminhamento, a manifestação não aparecerá mais como de responsabilidade do seu órgão.

### 3. Arquivar

É necessário registrar o motivo (definido no sistema) e, uma justificativa.

**Motivos:**

- a. Falta de urbanidade;
- b. Falta de clareza/insuficiência de dados;
- c. Duplicidade de manifestações;
- d. Manifestação imprópria/inadequada;
- e. Perda de objeto; e
- f. Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, **apenas para conhecimento**.

- *Nos casos a, b, c, não há envio de resposta para o cidadão.*

### 4. Prorrogar

Caso seja necessário, o servidor deverá escolher o motivo (definido no sistema) e uma justificativa.

**Motivos:**

- a. Complexidade para elaborar resposta;
- b. Aguardando atuação de outras áreas do órgão;
- c. Revisão da resposta e adequação da linguagem;
- d. Outros motivos.

## 5. Responder

### Pedido de Complementação

- **Solicita informações adicionais necessárias à análise** (interrompe prazo, concede 30 dias para a complementação do usuário, se esse complementar, reabre-se nova contagem de prazo para a Ouvidoria - § 2º, art. 11, Lei 13.460/2017)

### Resposta Intermediária

- **Canal de comunicação aberto e permanente com o usuário.** Utilizar sempre que necessário, exceto para solicitação de complementação (não há interrupção de prazos);

### Resposta Conclusiva

- **Encerra a manifestação.**

\* Caso haja necessidade, uma manifestação poderá ser reaberta.  
"Reabrir manifestação."

## 5.1 Resposta Conclusiva

**Resposta Conclusiva (RC):** decisão administrativa final na qual o órgão/entidade se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

- a. **RC de Reclamação ou Solicitação de Providências** – traz informação objetiva do fato e apresenta solução ou justifica a impossibilidade;
- b. **RC de Sugestão** – informa o usuário sobre a possibilidade ou não de adoção da medida sugerida;
- c. **RC de Elogio** – informa o encaminhamento e cientificação ao agente público e à sua chefia;
- d. **RC de Denúncia** – Informa sobre o encaminhamento aos órgãos apuratórios e procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento.

## 5.2 Funcionalidades

Antes de encaminhar a resposta conclusiva, você pode utilizar os “Botões”:

- a. **“Resposta Publicável”** – Fica disponível como resposta padrão aos cidadãos em caso de manifestação semelhante;
- b. **“Incluir Anexos”** – Se for necessário para a resposta;
- c. **“Manifestações Similares”** – Habilita consultas de manifestações anteriores semelhantes à que se está analisando/respondendo;
- d. **“Salvar sem Publicar”** – Guarda o conteúdo que está sendo respondido sem enviar ao usuário.

## Ainda no menu Tratar Manifestações -para busca (filtro)- “status”

- a. **Cadastrada**: registrada (em aberto);
- b. **Complementação Solicitada**: pedido de complementação (em aberto);
- c. **Complementada**: o cidadão complementou a solicitação (em aberto);
- d. **Concluída**: respondida – resposta conclusiva;
- e. **Arquivada**: com ou sem resposta ao cidadão;
- f. **Prorrogada**: (em aberto);
- g. **Encaminhada por outra ouvidoria**: (concluída ou em aberto);
- h. **Encaminhada para órgão externo – encerrada** (órgão federal fora do e-Ouv).



**Passo 2: Escolher órgão e assunto**

e-OUV

Tipo de manifestação Destinatário Identificação e descrição Conclusão

Registrando a Manifestação do Cidadão

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação\*

Órgão cadastrador e destinatário da manifestação (Regra Geral)

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Sobre qual órgão você quer falar

Só preencher se o órgão destinatário for diferente do órgão cadastrador

Selecione um Órgão

**Passo 3: Descrição dos fatos (relatados pelo manifestante)**

Descrição

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Se você quiser, é possível inserir anexos para melhor fundamentar sua manifestação.

Incluir Anexos

Anexos não cadastrados

Local do Fato:

UF Município

Selecione Seleccione

Canal de Entrada

Não informado

Carta

E-mail

Outros

Presencial

Redes Sociais

Telefone

**Passo 4: Campos facultativos:**

- a. Local dos fatos;
- b. Envolvidos nos fatos (adicionar envolvido);
- c. Canal de entrada (meio pelo qual chegou à ouvidoria).

**Passo 5: Identificação (dados do cidadão)**

**Identificação**

Cidadão não permite que seus dados sejam acessados.

A Ouvidoria garante que os seus dados servem para avaliar melhor as políticas públicas e propor melhorias voltadas para você ou para sua comunidade. Caso queira se identificar, para iniciar sua manifestação escolha uma das opções de identificação abaixo. Em caso de dúvida, consulte o [meu ajuda](#).

Quero me identificar sem restrição  
Permite acesso aos meus dados pessoais  
Quero usar meus dados já cadastrados

Quero me identificar com restrição  
Não permite acesso aos meus dados pessoais

Não quero me identificar

Cidadão permite acesso aos dados.

Nome\*

E-mail\*

Confirme o E-mail\*

Demais dados cadastrais

Salvar meus dados (conheça os benefícios)

\* Para Denúncias e Reclamações é permitido o registro de maneira anônima = "Comunicação" (sem resposta e sem acompanhamento).

[Voltar](#) [Avançar](#)

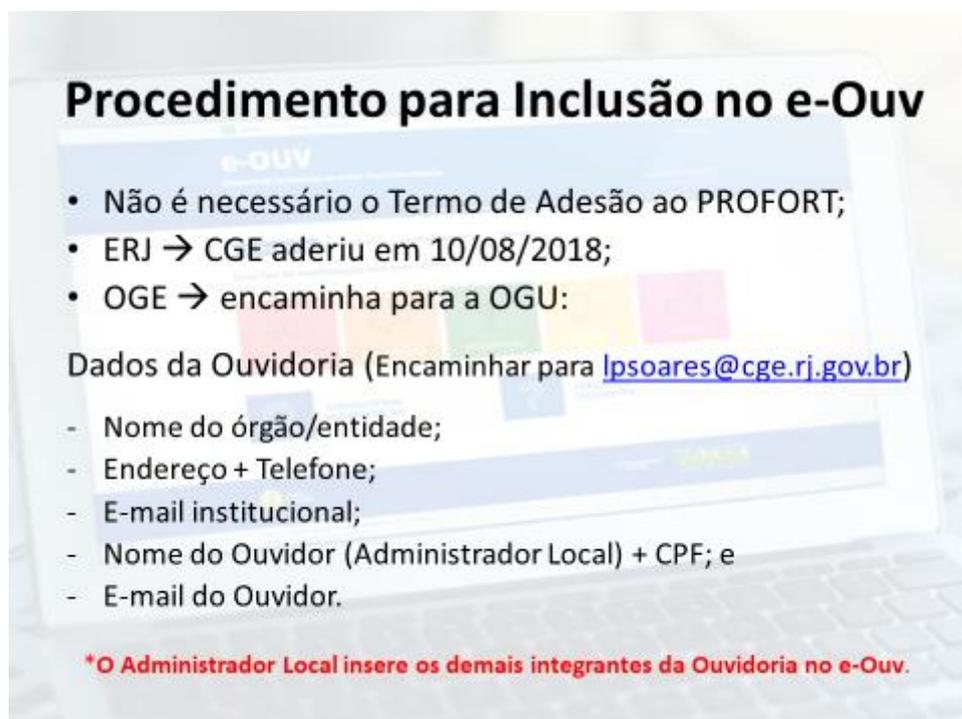
**Bug:** Ao registrar uma demanda para o cidadão, somente órgãos federais aparecem disponíveis para destino.

Até que este problema seja corrigido, pedimos que adotem os seguintes passos:

1. Fazer login no sistema e-Ouv;
2. Clicar no link:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

3. Seguir o procedimento de registro da manifestação em nome do cidadão.



## Após a Inserção da Ouvidoria Setorial no e-Ouv:

- A OGE/COGAC comunicará à ouvidoria setorial sua inclusão no e-Ouv, por e-mail.
- Problemas relacionados ao funcionamento do sistema e encaminhamento de nova relação de assuntos da ouvidoria:

**Coordenação de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, da OGU – [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br),**

Telefones: (61) 2020-6923 e 2020-6849.

(Responsáveis: Marcos Silva e Marcelo Pontes).

## Manual e-Ouv

Para mais informações sobre o Sistema e-Ouv, a CGU disponibilizou o Manual Wiki

Acesse

<http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>

Rio de Janeiro 19 de março de 2019

---

*João Bosco de lima*  
*Ouvidor*  
*ID – 4198994-5*