

**e-Ouv**

# **Manual do Cidadão**

## **Ouvidorias/MS**

---

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo  
Estado de Mato Grosso do Sul

Março, 2018

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	3
1. ACESSO AO SISTEMA .....	4
2. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA.....	5
3. COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO .....	5
3.1 SE VOCÊ QUIZER SE CADASTRAR NO SISTEMA.....	14
4. COMO CONSULTAR O ANDAMENTO DE UMA MANIFESTAÇÃO.....	15
5. COMO VER A RESPOSTA DE SUA MANIFESTAÇÃO .....	18
6. COMO COMPLEMENTAR UMA MANIFESTAÇÃO.....	18

## APRESENTAÇÃO

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-Ouv) reúne informações das ouvidorias estaduais em um só lugar. De início, os encaminhamentos de todas as manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio) serão feitos à Controladoria Geral do Estado. Gradualmente, os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual terão acesso ao sistema e começarão a utilizá-lo, de modo que a sistematização será descentralizada e os envios poderão ser realizados diretamente aos mesmos. Este manual explica como fazer uma manifestação, como consultar seu andamento e como complementá-la, caso o Órgão ou Entidade solicite mais informações.

Para auxiliar este documento e o uso do sistema, existe uma lista de respostas às perguntas mais frequentes. Basta você clicar em perguntas frequentes que se encontra na barra superior do e-OUV.

## 1. ACESSO AO SISTEMA

O e-Ouv pode ser acessado diretamente no seguinte endereço: [www.ouvidorias.ms.gov.br](http://www.ouvidorias.ms.gov.br).

No entanto, você também encontrará o atalho em outros sites, como no da Controladoria-Geral do Estado, no Portal da Transparência e, posteriormente, nos sites dos Órgãos e Entidades do Poder Público Estadual.



Figura 1 - Entrada do sistema no Portal [www.ouvidorias.ms.gov.br](http://www.ouvidorias.ms.gov.br)

## 2. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

### 1) Registrar Manifestação

Você pode encaminhar uma denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio para um órgão ou entidade do Poder Público Estadual. Porém, conforme explanado acima, neste primeiro momento, todos os encaminhamentos serão feitos à Controladoria-Geral do Estado.

### 2) Consultar Manifestações

Você pode consultar as manifestações efetuadas e acompanhar seus andamentos.

### 3) Alterar Cadastro

Você pode alterar os dados do seu perfil, exceto o e-mail cadastrado.

## 3. COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO

Para fazer uma manifestação, não é necessário se cadastrar. Mas se você criar um perfil, não precisará preencher seus dados cada vez que fizer uma manifestação, e poderá visualizar uma lista com todas as manifestações que você já enviou. Sem o cadastro, você poderá consultar cada manifestação individualmente. Mais informações para usuários cadastrados estão no item “**3.1. Se você quiser se cadastrar no sistema**”.

1) Acesse o sistema e escolha qual tipo de manifestação você quer fazer: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio:



Figura 2 - Links para escolher qual o tipo de manifestação pretende registrar.

Após clicar no tipo de manifestação que pretende fazer, o sistema será direcionado para o preenchimento dos dados referentes ao destinatário e assunto.

2) Informe para onde você quer enviar a sua manifestação. Selecione o Órgão (ou a Entidade) na listagem constante do sistema:

Tipo de manifestação Destinatário Identificação e descrição Conclusão

AJUDA ?

### Escolha o destinatário e o assunto

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação\*

Sobre qual assunto você quer falar

Sobre qual órgão você quer falar

« Voltar » Avançar

Figura 3 - Campos para preenchimento da escolha do destinatário e do assunto.

- 3) Se quiser enviar a manifestação para um Órgão, porém falando sobre outro Órgão, não deixe de preencher o campo **“Sobre qual órgão você quer falar”**;
- 4) Após o preenchimento dos campos, clique em **Avançar** e você será direcionado para página do sistema referente aos seus dados de identificação;
- 5) Informe se você quer se identificar ou não. Indique, também se permite ou não o acesso aos seus dados pessoais:

Tipo de manifestação Destinatário **Identificação e descrição** Conclusão

**Você quer se identificar?** AJUDA ?

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão 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 item **ajuda**.

Quero me identificar  Quero me identificar  Não quero me identificar

Permito acesso aos meus dados pessoais Mas não permito acesso aos meus dados pessoais

Figura 4 - Identificação do manifestante.

6) Se a manifestação for anônima, ou seja, você optou por “**não se identificar**”, aparecerá uma mensagem alertando que não é possível o acompanhamento da manifestação:

**Atenção!**

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger 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 divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial.

Figura 5 - Mensagem alerta para manifestantes que não querem se identificar.

7) Se a manifestação for identificada, os campos em asterisco deverão ser obrigatoriamente preenchidos, quais sejam: **nome** e **e-mail**:

**Identificação**

Quero usar meus dados já cadastrados

**Nome\***

**Gênero**

Feminino  
 Masculino

**Doc. de Identificação (tipo)** **Número**

Selecione

**Faixa Etária** **Cor/Raça**

Selecione

**DDD** **Telefone**

(000)  0000-0000

**E-mail\*** **Confirme o E-mail\***

**CEP**

 [Limpar](#)

**UF** **Município**

Selecione

**Logradouro** **Número**

**Complemento** **Bairro**

**Salvar meus dados** ([conheça os benefícios](#))

Figura 6 - Campos a serem preenchidos quando o manifestante optar por se identificar.

## NOTA:

O sistema fornecerá um campo para salvar os seus dados, demonstrando os benefícios em realizar o cadastro:



**Salvar meus dados** (conheça os benefícios)

Crie sua senha

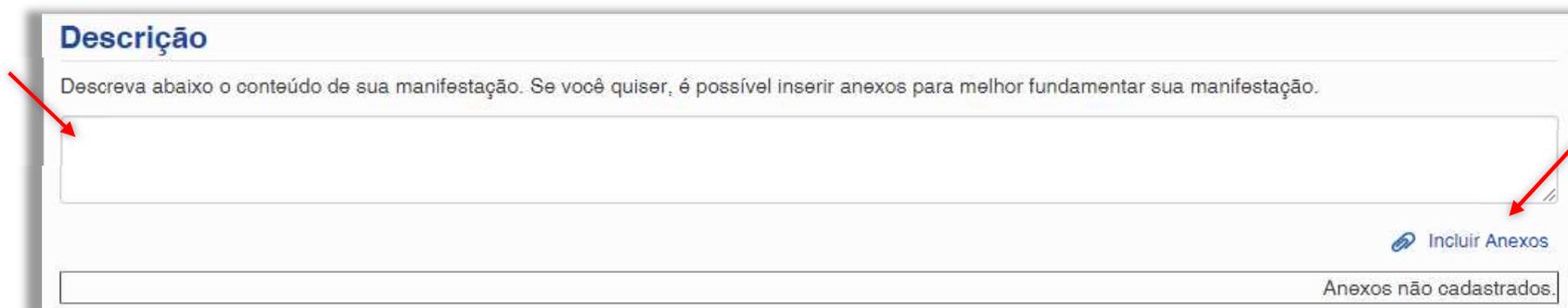
Confirme sua Senha

**Benefícios de salvar meus dados**

Cadastrado no sistema você poderá acompanhar suas manifestações e, além disso, poderá manter o histórico de suas manifestações sempre que precisar.

Figura 7 - Realizando cadastro no sistema e-OUV.

8) Logo após os campos de identificação do manifestante, consta o campo da **Descrição** que é onde deverá ser digitada a manifestação de ouvidoria:



**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.

Figura 8 - Campo para preencher com o conteúdo da manifestação de ouvidoria.

9) Caso queira incluir anexos, basta clicar no link (ver Figura 8) e o sistema irá abrir uma janela para que se possa incluir arquivos digitalizados de seu computador:

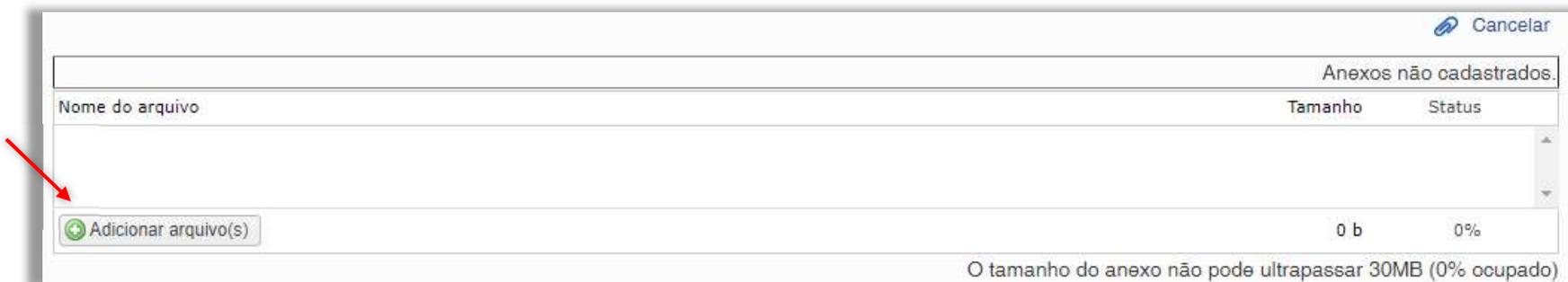


Figura 9 - Anexando arquivos à manifestação.

10) Clique em **Adicionar arquivo** e selecione o item que deseja incluir. Em seguida, clique em **Anexar**. O limite total é de 30MB;

11) Abaixo do campo **Incluir Anexos**, poderá também ser informado, conforme o caso, o **Local do Fato**:

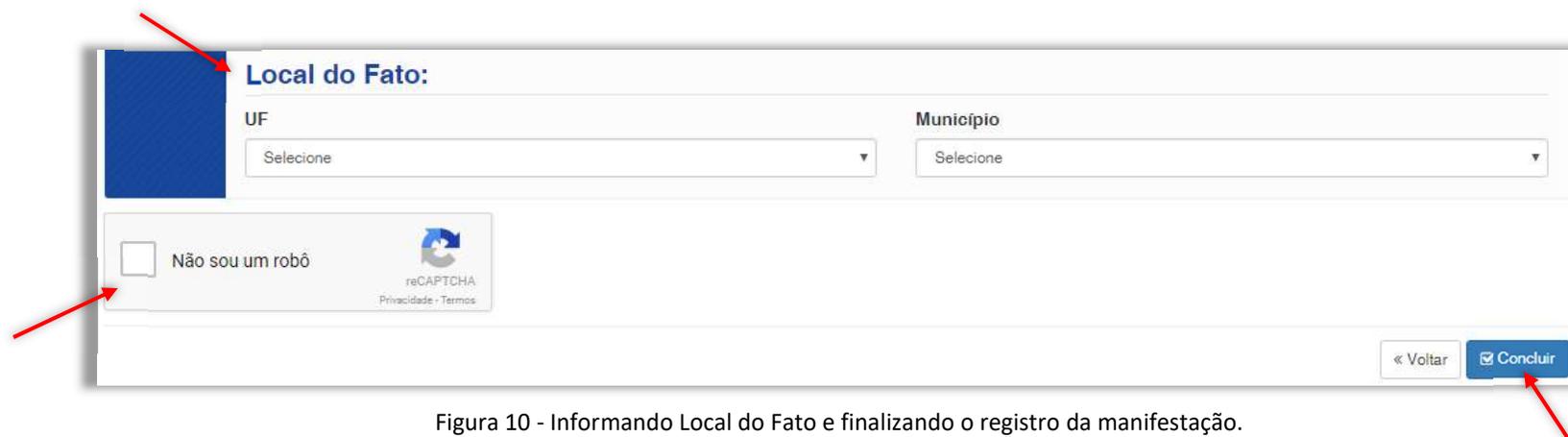


Figura 10 - Informando Local do Fato e finalizando o registro da manifestação.

- 12) Marque a caixa **Não sou um robô** e clique em **Concluir** (conforme Figura 10).
- 13) Se a manifestação for identificada, o número do protocolo será enviado ao seu e-mail. Guarde-o para consultar o andamento da sua manifestação.

**IMPORTANTE:**

*Para o cadastro de denúncias, o Sistema disponibiliza o campo para preencher com dados referentes aos envolvidos no fato denunciado.*

Quais são os envolvidos no fato denunciado?

Nome do Denunciado

Função do Denunciado

Selecione ▼

Órgão/Empresa

Incluir envolvido

Lista de Envolvidos Incluídos

Figura 11 - Inclusão de dados dos envolvidos na Denúncia.

## **ATENÇÃO!**

### **Se a sua manifestação é uma denúncia:**

- a) É preciso que haja envolvimento de agente público, Entidade ou Órgão do Poder Executivo Estadual, ou de pessoas responsáveis pela aplicação de recursos estaduais. Assuntos de natureza exclusivamente municipal ou federal não são de competência das ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
- b) O fato denunciado precisa ser bem descrito, da forma mais detalhada possível, informando, sempre que possível, a época e o local da ocorrência dos fatos, as pessoas e instituições envolvidas, a identificação de contratos ou licitações, quando houver, bem como o valor e a origem dos recursos;
- c) Quando indicar os envolvidos nas irregularidades, preencha no campo adequado os nomes dos responsáveis (envolvidos) da forma mais completa possível; e
- d) Se você tiver documentos, fotos, imagens ou planilhas que comprovem os fatos denunciados, é importante incluí-los como anexos da sua denúncia.

## **IMPORTANTE!**

**Escreva seus dados pessoais apenas nos campos próprios de identificação. Não escreva nada que possa identificá-lo no texto da denúncia ou nos documentos em anexo.**

# ATENÇÃO!

**Denúncia Caluniosa é crime (Art. 339 do Código Penal)**

**Falsa Denúncia é crime (Art. 340 do Código Penal)**

## 3.1. Se você quiser se cadastrar no sistema

1) Acesse o sistema e clique em **Cadastre-se**. Preencha o formulário e verifique sua caixa de e-mail para validar o cadastro. É necessário **desativar o pop-up** do seu navegador.

2) Após a ativação do cadastro, faça *login*, com seu e-mail no campo **Usuário** e insira sua senha logo ao lado:

e-OUV Sistema de Ouvidorias  
Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul

CGE Controladoria Geral do Estado GOVERNO DO ESTADO Mato Grosso do Sul  
dia da semana, dia/mês/ano

Início Cadastre-se Material de Apoio Perguntas Frequentes Ouvidorias.ms

Usuário [ícone de usuário] [senha] Entrar Esqueci a senha

Figura 12 - Campos para preencher e efetuar o login.

3) Você poderá fazer uma manifestação, clicando na imagem do tipo que quer fazer: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, ou elogio (vide item “3. Como fazer uma manifestação”).

#### Observação:

*A vantagem de se cadastrar no Sistema é que seus dados pessoais, como nome e endereço, serão carregados automaticamente no formulário, evitando que seja necessário, a cada manifestação, preenchê-los novamente.*

## 4. COMO CONSULTAR O ANDAMENTO DE UMA MANIFESTAÇÃO

Na tela principal, clique em **Consulte sua manifestação**:



Figura 13 - Tela inicial do sistema com a opção de consultar a manifestação.

- 1) Se você tem perfil cadastrado no sistema, faça o login (conforme descrito no item 3.1 deste manual), ou então preencha o número de protocolo e o e-mail que você informou quando registrou a manifestação:

Consultar Manifestação

Informe o número do protocolo e o e-mail utilizado durante o registro da manifestação

**Número**  
Número

**E-mail**  
E-mail

Consultar

Figura 14 - Campos a serem preenchidos para realizar a consulta da manifestação.

- 2) Caso tenha realizado o cadastro, após o login, o sistema abrirá uma tela com todas as manifestações que você já fez quando logado(a), com exceção das manifestações anônimas, que não ficam associadas ao seu perfil;

**e-OUV** Sistema de Ouvidorias  
Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul

CGE Controladoria Geral do Estado GOVERNO DO ESTADO Mato Grosso do Sul

Início Registrar Manifestação Consultar Manifestações Alterar Cadastro Logado como Cidadão - SEU NOME DE CADASTRO Sair

### Consultar Manifestações

Total de registros:

Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação
<a href="#">Detalhar</a>							
<a href="#">Detalhar</a>							
<a href="#">Detalhar</a>							

« 1 2 » 1 of 2

Acesso à Informação Sistema Cedido por: Controladoria-Geral da União Gestão do Sistema: SGI/SEFAZ - MS

Direitos reservados CGU/2017 Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União Versão 3.0.1

Figura 15 - Listagem de todas as manifestações registradas no perfil do manifestante cadastrado.

- 3) Se você não tem um perfil, insira o número de protocolo e o e-mail que você informou quando registrou a manifestação, conforme Figura 13.

## 5. COMO VER A RESPOSTA DE SUA MANIFESTAÇÃO

Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual têm 20 dias para dar uma resposta à sua manifestação.

Este prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, com uma justificativa. Caso não seja possível encaminhar uma resposta conclusiva, o órgão encaminhará uma resposta intermediária, informando sobre os encaminhamentos realizados, as etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais.

Para verificar a resposta à sua manifestação, você pode:

- 1) verificar a sua caixa do e-mail que você indicou quando cadastrou a manifestação; e
- 2) consultar no sistema: você receberá uma mensagem sempre que sua manifestação for prorrogada, receber uma resposta, ou for encaminhada para outro Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual.

## 6. COMO COMPLEMENTAR UMA MANIFESTAÇÃO

Você poderá complementar uma manifestação apenas na hipótese em que o Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual, após prévia análise, solicitar mais informações. Nessa oportunidade, você pode complementá-la.

## ATENÇÃO:

Para complementar, é necessário acessar o e-Ouv. Os e-mails enviados pelo sistema são automáticos. Não os utilize para encaminhar suas informações.

Utilize a opção **Consulte sua manifestação** (Vide item “4. Como consultar o andamento de uma manifestação”).

1) Clique em **Complementar** ao lado da manifestação que deseja consultar:



Total de registros:

Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação
Detalhar							
Detalhar Complementar							Resposta Intermediária

Figura 16 - Complementando a manifestação.

2) Escreva as informações necessárias em “**Texto complementar da manifestação**”. Se quiser, pode incluir anexos. Ao final, clique em “**Salvar**”.