

Manual de OUVIDORIA

em Linguagem Simples



Expediente

Governador do Estado do Ceará

Elmano de Freitas

Vice-Governadora do Estado do Ceará

Jade Romero

Secretário do Planejamento e Gestão

Alexandre Sobreira Cialdini

Diretor da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

Saulo Moreira Braga

Assessoria de Controle Interno

Sara Maria da Silveira Fortuna Lopes

Idima Silvia Rodrigues

Revisão e Linguagem Simples

Mariana Banhos de Menezes Forte

Projeto Gráfico e Diagramação

Bruno Fernando Pereira Almeida



Sumário

Apresentação	4
O que é Ouvidoria?	5
Quem é o Ouvidor?	6
Quem pode procurar a Ouvidoria?	7
Como registrar sua manifestação	7
Quais são os canais de manifestação disponíveis?	8
É obrigatório se identificar ao registrar uma manifestação?	10
Como sua manifestação é tratada? Conheça as etapas	10
Posso solicitar a reabertura de uma manifestação?	12
Porque a pesquisa de satisfação é importante?	13
Onde posso consultar as informações e os resultados das manifestações?	13

Apresentação

Este Manual de Ouvidoria foi criado para orientar você, de forma simples e clara, sobre como a Ouvidoria funciona e como pode ser utilizada. Nele, explicamos o que é a Ouvidoria, quais tipos de manifestações podem ser registradas, quem pode utilizar o serviço e quais são os canais disponíveis para atendimento.

O manual também apresenta as etapas de tratamento das manifestações, os prazos de resposta e o papel da pesquisa de satisfação. Nosso compromisso é ouvir com atenção, garantir o respeito aos seus direitos, tratar cada demanda com responsabilidade e utilizar as informações recebidas para melhorar continuamente os serviços prestados.

Tudo o que você nos envia — como pedidos de informação, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias — é muito importante para melhorar nosso trabalho. Suas manifestações nos ajudam a identificar oportunidades de melhoria, corrigir falhas e fortalecer a transparência.

A participação do cidadão é essencial para fortalecer a transparência, o diálogo e a qualidade da gestão pública.



O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal direto de diálogo entre a Administração Pública e o cidadão. Por meio dela, qualquer pessoa pode registrar pedidos de informação, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias sobre os serviços públicos.

A atuação da Ouvidoria segue os princípios estabelecidos no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e coloca os interesses do cidadão em primeiro lugar. O trabalho é desenvolvido com base na transparência, ética, imparcialidade, eficiência e agilidade no tratamento das manifestações, sempre com respeito ao sigilo e à confidencialidade das informações.

A Ouvidoria também garante um direito previsto na Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXIV, que assegura ao cidadão o direito de apresentar pedidos e obter informações junto à Administração Pública.

Seus principais princípios são: gestão responsável, transparente, disponível e imparcial, eficiência do serviço público e defesa dos direitos do cidadão.

Suas principais funções são:



Receber mensagens

Acolhe o que cidadãos e servidores têm a dizer, como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de informação.



Fornecer informações

É o canal adequado para esclarecer dúvidas e solicitar informações sobre os serviços públicos.



Medir a qualidade dos serviços

Funciona como um “termômetro” para os gestores, indicando o que está funcionando bem e o que precisa ser melhorado.



Educar e orientar

Ajuda o cidadão a entender como a gestão pública funciona e indica o caminho mais adequado para resolver suas demandas.



Promover a transparência

Ao facilitar o diálogo com o cidadão, contribui para uma gestão pública mais eficiente, acessível e transparente para todos.

Quem é o Ouvidor?

O ouvidor é o servidor responsável por atuar como elo entre o cidadão e a Administração Pública. Sua função é receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações, acompanhando cada demanda até a resposta final.

O ouvidor atua com independência e imparcialidade, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas com respeito, atenção e dentro dos prazos estabelecidos. Também orienta o cidadão sobre os procedimentos corretos, esclarece dúvidas e indica os caminhos mais adequados para a solução dos problemas apresentados.

No exercício de suas atribuições, o ouvidor deve preservar o sigilo das informações, agir com ética, bom senso e responsabilidade, além de possuir autonomia para dialogar com as áreas envolvidas e cobrar respostas quando necessário. Sua atuação contribui para a transparência, a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento da participação social.

Quem pode procurar a Ouvidoria?

De acordo com o artigo 18 do Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Ouvidoria pode ser utilizada por cidadãos, servidores públicos, colaboradores, fornecedores e parceiros que tenham interesse direto ou indireto em serviços, atendimentos, programas ou ações do Governo do Estado do Ceará.

Como registrar sua manifestação

Para utilizar a Ouvidoria, é necessário seguir algumas orientações, conforme o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e a Lei nº 15.175/2012:

- O acesso é feito por meio de cadastro no site **Ceará Transparente**;
- A manifestação deve ser registrada de forma clara e detalhada, para facilitar a análise pela equipe da Ouvidoria;
- De acordo com o tipo de manifestação, é possível se identificar ou optar pelo anonimato, quando permitido;
- Ao registrar a manifestação, é importante escolher a categoria correta, como sugestão, elogio, reclamação, denúncia ou pedido de informação.



Após o envio, a Ouvidoria avalia se a demanda é de competência do órgão e realiza os encaminhamentos necessários. O prazo para resposta é de até **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, nos casos mais complexos.

Durante todo o processo, o cidadão pode acompanhar o andamento da manifestação por meio do número de protocolo e da senha gerados no momento do registro.

Em todas as etapas, são garantidos os direitos do manifestante, como o acesso à informação, a proteção dos dados pessoais e o respeito ao sigilo, conforme a legislação vigente.

Quais são os canais de manifestação disponíveis?

Ouvidoria: reclamações, elogios ou sugestões

1. Acesse o site **Ceará Transparente**;
2. Clique em “Ouvidoria”;
3. Em seguida, em “Nova Manifestação”;
4. Você poderá escolher se deseja se identificar ou permanecer anônimo, quando permitido;
5. Depois, preencha os dados solicitados, selecione o tipo de manifestação e indique o órgão responsável.



Acesso à Informação: solicitação de dados públicos

1. Acesse o site **Ceará Transparente**;
2. Clique em “Acesso à Informação”;
3. Em seguida, em “Solicitar Informação”;
4. Preencha o formulário informando claramente o que deseja saber e indique a secretaria ou órgão que possui a informação.

Importante: Em ambos os casos, anote o número do protocolo e a senha gerados no momento do registro. Eles são indispensáveis para acompanhar o andamento da solicitação e consultar a resposta.

Além da plataforma Ceará Transparente, você também pode registrar sua manifestação pelo telefone **155**. A ligação é gratuita.

Horário: De segunda a sexta, das 7h às 20h.



E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

Presencialmente: **Rua Silva Paulet, 400 – Meireles – Palácio da Abolição**



É obrigatório se identificar ao registrar uma manifestação?

A identificação é obrigatória nos seguintes casos:

- Solicitações de acesso à informação (com possibilidade de solicitar o sigilo dos seus dados);
- Elogios.

Nos demais tipos de manifestação, como reclamações, sugestões e denúncias, a identificação não é obrigatória, conforme a legislação vigente.

Como sua manifestação é tratada? Conheça as etapas

1

Registro da manifestação: Tudo começa quando você registra sua manifestação (reclamação, elogio, sugestão, denúncia ou pedido de informação) na plataforma Ceará Transparente. Após o envio, o sistema gera automaticamente um número de protocolo e uma senha. Guarde essas informações, pois elas permitem acompanhar o andamento da sua solicitação.

2

Análise inicial pela Ouvidoria (triagem): A equipe da Ouvidoria analisa a manifestação para verificar se as informações estão completas e se o assunto é de competência do órgão indicado. Caso a demanda seja de responsabilidade de outro órgão, você será informado e orientado sobre o encaminhamento correto.

3

Encaminhamento ao setor responsável: Estando tudo correto, a manifestação é encaminhada ao setor técnico responsável pelo assunto. Esse setor analisa a demanda, adota as providências necessárias e elabora a resposta, respeitando os prazos estabelecidos em lei.

4

Revisão da resposta: A resposta retorna à Ouvidoria, que revisa o conteúdo para garantir uma linguagem clara, objetiva e respeitosa. Em seguida, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) realiza a validação final.

5

Envio da resposta e encerramento: Após a validação, a resposta é enviada ao manifestante e o processo é encerrado no sistema. As informações ficam registradas para fins de transparência e para subsidiar relatórios que contribuem para a melhoria contínua dos serviços públicos.



Posso solicitar a reabertura de uma manifestação?

Sim. Caso você entenda que a resposta não foi suficiente ou queira acrescentar novas informações, é possível reabrir a manifestação. Para isso, utilize o mesmo canal em que realizou o registro inicial, informando o número do protocolo e a senha.

1. Acesse o site da plataforma Ceará Transparente;
2. Encontre sua manifestação: use o número do protocolo e a senha para acessar o registro já realizado;
3. Solicite a reabertura: no próprio sistema, escolha a opção de reabrir a manifestação;
4. Inclua novas informações, se necessário: explique de forma clara o que precisa ser complementado ou esclarecido;
5. Acompanhe o andamento: a manifestação reaberta será analisada pela Ouvidoria e você poderá acompanhar tudo pelo Ceará Transparente.



Porque a pesquisa de satisfação é importante?

A pesquisa de satisfação é muito importante porque permite avaliar como a Ouvidoria e os serviços públicos estão funcionando na prática. Ao responder à pesquisa, você ajuda a identificar o que está dando certo e o que pode ser melhorado no atendimento e nos serviços prestados.

As respostas fornecidas subsidiam a tomada de decisão baseada em evidências, fortalecem o planejamento estratégico e contribuem para o aperfeiçoamento contínuo das ações institucionais.

Sua participação é fundamental para aprimorar a qualidade do serviço público.

Onde posso consultar as informações e os resultados das manifestações?

Conforme o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e as normas do Sistema Estadual de Ouvidorias, as informações e os resultados das manifestações devem ser amplamente divulgados ao público, assegurando transparência e fácil acesso, por meio do site da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), da Intranet institucional e da Plataforma Ceará Transparente.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO