



OUVI DORIA

Casa Civil



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Expediente

Governador do Estado do Ceará

Elmano de Freitas

Vice-Governadora do Estado do Ceará

Jade Romero

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

Elaboração Equipe Ouvidoria

Cristiane Figueiredo

Estefânia Pinho

Celso Montenegro

Masor Costa

Monica Girão

**Coordenadora-geral do ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados**

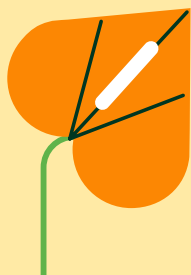
Luiza Clara Pacheco

Linguagem Simples

Mônica Saraiva

Projeto Gráfico e Diagramação

Isac Bernardo



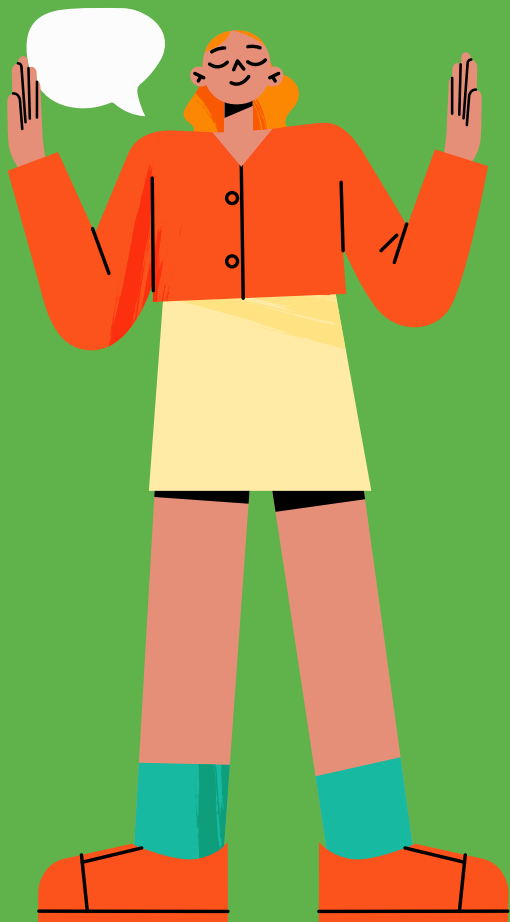
Apresentação

Criamos esta cartilha para dar a você orientações claras e fáceis de entender. O trabalho da Ouvidoria da Casa Civil mostra nosso compromisso com a participação das pessoas, a proteção dos direitos de quem usa os serviços públicos e a melhoria contínua do nosso trabalho.

O que você nos envia, como pedidos, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias, é muito importante para melhorar nosso trabalho. Suas mensagens nos ajudam a identificar melhorias e a fortalecer a transparência. Recebemos e tratamos tudo em um sistema simples e seguro, sempre de acordo com a lei.

Sua participação é fundamental para melhorar a atuação da Ouvidoria e a qualidade dos serviços da Casa Civil. Contamos com você para construirmos, juntos, um serviço público mais ágil, eficiente e transparente.

A sua voz nos torna melhores e nos ajuda a avançar.



Legislação

- **Lei Nacional n.º 13.460/2017** – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos
- **Lei Nacional n.º 13.709/2017** – Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- **Lei Nacional n.º 15.175/2011** – Acesso à informação
- **Decreto 36.492, 01 de abril 2025** – Proteção à identidade dos denunciantes
- **Decreto Estadual n.º 33.485/2020** – Sistema de Ouvidoria
- **Portaria nº 07/2025** – Avaliação das Ouvidorias
- **Instrução Normativa Nº 01-2020** – Atribuições do Ouvidor Setorial
- **Instrução Normativa CGE n.º 02/2023** – Procedimentos critérios para o encaminhamento de denúncias
- **Resolução 001-2016** – Rede Ouvir



Ouvidoria



O que é uma ouvidoria?

A Ouvidoria é o canal que conecta você ao governo. É um espaço para você se manifestar, ser ouvido e saber como os serviços públicos estão funcionando.

A Ouvidoria da Casa Civil não só recebe e analisa as manifestações, mas também ajuda a resolver conflitos. Ela busca esclarecer dúvidas, indicar soluções e ajudar a resolver problemas de forma justa.

A Ouvidoria existe para que todos possam participar da vida pública, fiscalizar o trabalho do governo e exercer seu direito de controle social. O objetivo é colaborar para uma gestão mais humana, responsável e próxima de você.



Para que serve a ouvidoria?

A Ouvidoria serve para receber, analisar e responder às manifestações das pessoas sobre as políticas e os serviços públicos. A lei (Decreto Estadual nº 33.485/2020) define a Ouvidoria como um espaço de participação e fiscalização social. Sua função é acompanhar e avaliar se os serviços do Estado são eficientes.

Assim, a Ouvidoria trabalha para:

- Fortalecer o diálogo entre as pessoas e o governo;
- Ajudar a melhorar os serviços públicos;
- Incentivar a participação de todos;
- Aumentar a transparência e a responsabilidade do governo.



Perfil e funções do Ouvidor

A equipe da Casa Civil é treinada para acolher e ouvir as pessoas com atenção, agindo sempre com ética e garantindo o sigilo quando necessário. Nosso objetivo é prestar um bom serviço à sociedade. Além do conhecimento técnico, o ouvidor precisa ter uma boa comunicação com as outras áreas do governo e com o Sistema Estadual de Ouvidorias. Isso garante que as respostas sejam claras, completas e ajudem a resolver a questão. Para isso, é importante que o ouvidor saiba gerenciar processos e tenha inteligência emocional para mediar conflitos de forma justa. Nosso compromisso é servir à população e fortalecer a cidadania, tornando o diálogo com o governo mais fácil, transparente e confiável.



Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado Ceará

A equipe da Ouvidoria segue os princípios da lei (Decreto Estadual nº 33.485/2020) e coloca os interesses do cidadão em primeiro lugar. O trabalho é baseado na transparência, ética, imparcialidade, eficiência e rapidez ao lidar com as manifestações, sempre com discrição e respeito ao sigilo. As demandas são analisadas com responsabilidade para dar respostas úteis. Isso ajuda a melhorar os serviços públicos e incentiva as pessoas a participar do planejamento, acompanhamento e fiscalização das ações do governo.



Qual o objetivo da ouvidoria?

O objetivo da Ouvidoria é incentivar a participação das pessoas e a fiscalização social. Ela garante o direito do cidadão à transparência e a serviços de qualidade oferecidos pelo Governo do Estado. Sua atuação é ética, justa e imparcial, ouvindo com atenção todos os envolvidos e respeitando a liberdade de expressão. No final do atendimento, a Ouvidoria entrega uma resposta clara e definitiva, informando a decisão sobre a manifestação registrada.

Informação e diálogo

A Ouvidoria da Casa Civil é um canal direto, simples e confiável para o cidadão. Por meio da plataforma **Ceará Transparente**, você pode registrar solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Os seus pedidos são organizados, enviados ao setor responsável e podem ser acompanhados por você. Isso fortalece o diálogo, a transparência e a participação de todos. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) coordena e avalia as ouvidorias do estado. O órgão verifica a qualidade das respostas e a eficiência do atendimento para garantir um bom serviço público.

Quem pode solicitar os serviços?

Qualquer pessoa pode usar os serviços da Ouvidoria. Isso inclui quem tem interesse, direto ou indireto, nas políticas ou serviços públicos do Governo do Estado, como:

- Cidadãos;
- Servidores públicos e colaboradores;
- Fornecedores e parceiros.

Essa informação está no artigo 18 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Requisitos

Para usar a Ouvidoria, você precisa seguir alguns requisitos, com base no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e na Lei nº 15.175/2012:

- Faça seu registro na plataforma Ceará Transparente.
- Escreva informações claras e completas para que seu pedido possa ser analisado.
- Você pode se identificar ou fazer um registro anônimo, dependendo do tipo de pedido.
- A Ouvidoria vai verificar se o assunto do seu pedido é de responsabilidade do nosso órgão.
- Classifique seu pedido corretamente. Ele pode ser uma solicitação, sugestão, elogio, reclamação, denúncia ou pedido de acesso à informação. Isso garante o tratamento certo para cada caso.
- A resposta será enviada em até 20 dias. Se for preciso, o prazo pode ser estendido por mais 10 dias.
- Você pode acompanhar seu pedido usando o número de protocolo e a senha.
- Você tem direito ao acesso à informação, ao sigilo quando necessário, à proteção de seus dados pessoais e a um tratamento justo.

É necessário identificação?

Sim, é obrigatório para:

- Solicitações de informação (você pode pedir sigilo dos seus dados)
- Elogios

Não é obrigatório para os outros tipos de contato (reclamação, denúncia, sugestão e solicitação de serviço).

Tipos de manifestações



Elogio

Manifestação utilizada para reconhecer ou valorizar um atendimento, serviço ou atuação positiva do órgão ou de seus servidores.



Solicitação de serviço

Manifestação por meio da qual o cidadão solicita a prestação de um serviço público, informações sobre procedimentos ou providências administrativas.



Reclamação

Manifestação que expressa insatisfação em relação a um serviço, atendimento ou conduta da administração pública que não atendeu às expectativas do cidadão.



Denúncia

Manifestação que comunica fatos considerados irregulares ou ilegais, que necessitam de apuração pelos órgãos competentes.



Sugestão

Envio de ideias e propostas para a criação de novos serviços ou políticas públicas, ou para melhorar os que já existem.

Acesso à informação



Solicitação de informação

Manifestação por meio da qual o cidadão solicita acesso a informações públicas, nos termos da legislação vigente, sendo o acesso a regra e o sigilo a exceção.

Como registrar sua manifestação?

Registrar uma manifestação é simples e rápido. Siga os passos abaixo:

Ouvidoria

1. Acesse o site da plataforma [Ceará Transparente](#)
2. Clique em “Ouvidoria” e, em seguida, em “Nova Manifestação”.
3. Escolha como deseja se identificar:
 - com seus dados, ou
 - de forma anônima, quando permitido.
4. Preencha as informações solicitadas, escolhendo o tipo de manifestação e indicando o órgão ao qual ela se destina.
5. Guarde o número de protocolo e senha gerado ao final do registro.
6. Com ele, você pode acompanhar o andamento e a resposta da sua manifestação.

Acesso à informação

1. Acesse o site da plataforma [Ceará Transparente](#)
2. Clique em “Acesso à Informação” e, em seguida, em “Solicitar Informação”.
3. Preencha as informações solicitadas
4. indicando o órgão ao qual ela se destina.
5. Guarde o número de protocolo e senha gerado ao final do registro.
6. Com ele, você pode acompanhar o andamento e a resposta da sua manifestação.

Além da plataforma Ceará Transparente, você também pode registrar sua manifestação pelo telefone 155. Central de Atendimento do Governo do Ceará.

- Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h
- Ligação gratuita

Canais de manifestações

Ceará Transparente

Além do site, você pode usar os seguintes canais:

- Telefone: 155
 - Ligação gratuita.
 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.
- E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br
- Presencialmente:
 - Endereço: Rua Silva Paulet, 400 – Meireles – Palácio da Abolição.



Fluxo de tratamento das manifestações



1. Cidadão

A manifestação é registrada no Sistema Ceará Transparente. Após o envio, é gerado um número de protocolo e uma senha, que permitem ao cidadão acompanhar todas as etapas do atendimento.



2. Triagem da Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria realiza a análise inicial da manifestação, verificando se as informações estão claras, completas e se o assunto é de competência da Casa Civil. Quando não for o caso, o cidadão é devidamente orientado.



3. Setor Interno Responsável

Concluída a triagem, a Ouvidoria encaminha a manifestação ao setor responsável pelo tema. O setor analisa a demanda, adota as providências necessárias e elabora uma resposta clara e objetiva, respeitando os prazos estabelecidos, que é devolvida à Ouvidoria.



4. Análise da Resposta pela Ouvidoria

A Ouvidoria examina a resposta recebida, organiza as informações e prepara a resposta final ao cidadão, utilizando linguagem simples, respeitosa e de fácil compreensão. Em seguida, a resposta é encaminhada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para validação.



5. Conclusão da Manifestação

Após a validação da CGE, a resposta é enviada ao cidadão e a manifestação é considerada concluída, permanecendo registrada no sistema para fins de controle, transparência e elaboração de relatórios.

Reabertura

Se você achar que sua resposta não foi suficiente ou se quiser adicionar novas informações, pode reabrir sua manifestação. Para isso, use o mesmo canal onde fez o pedido, informando o número de protocolo. A Ouvidoria fará uma nova análise do seu caso:

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

Prazo de resposta

O prazo para a resposta da sua manifestação é de 20 dias corridos. Esse prazo pode ser estendido por mais 10 dias, se necessário.



Pesquisa de satisfação

A Ouvidoria faz uma Pesquisa de Satisfação para avaliar a qualidade do atendimento

Depois que sua manifestação for finalizada, você pode responder a uma pesquisa rápida e simples no site Ceará Transparente.

A pesquisa serve para avaliar:

- a clareza da resposta;
- o prazo de atendimento;
- a qualidade do serviço da Ouvidoria.

Sua participação não é obrigatória, mas ajuda a melhorar os serviços públicos.

Publicação das informações

De acordo com as diretrizes do Decreto Estadual nº 33.485/2020 e das normas do Sistema Estadual de Ouvidorias, as informações da Ouvidoria devem ser claramente divulgadas ao público, garantindo transparência e fácil acesso. Para isso, a publicação deve ocorrer nos seguintes espaços:

- **Site Oficial da Casa Civil;**
- **Relatórios e Publicações oficiais;**
- Intranet, e
- **Plataforma Ceará Transparente**

Construindo caminhos com você

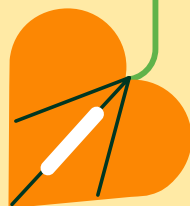
A Ouvidoria da Casa Civil existe para ouvir, orientar e apoiar você. Esta cartilha explica nossos serviços, prazos e como podemos lhe atender. Queremos que você se sinta seguro e bem informado ao nos procurar.

Somos um canal de diálogo para resolver problemas e aproximar você do Governo com transparência. Nosso papel é orientar, informar e apoiar você a exercer seus direitos.

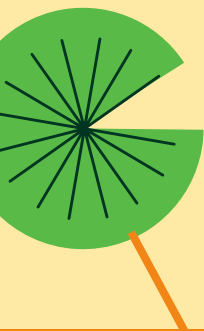
Trabalhamos com ética e respeito para melhorar sempre os serviços públicos. Conte com a Ouvidoria da Casa Civil.



Esta cartilha foi elaborada com a aplicação das técnicas de **Linguagem Simples e Design Editorial**. Juntas, essas técnicas fazem dele um documento mais acessível e inclusivo.



Esta inovação é resultado da cooperação entre a Ouvidoria da Casa Civil e o ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará.



íris

Laboratório de
Inovação e Dados



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

