

P.G.4.01 - Atendimento da Ouvidoria Setorial - Versão 02

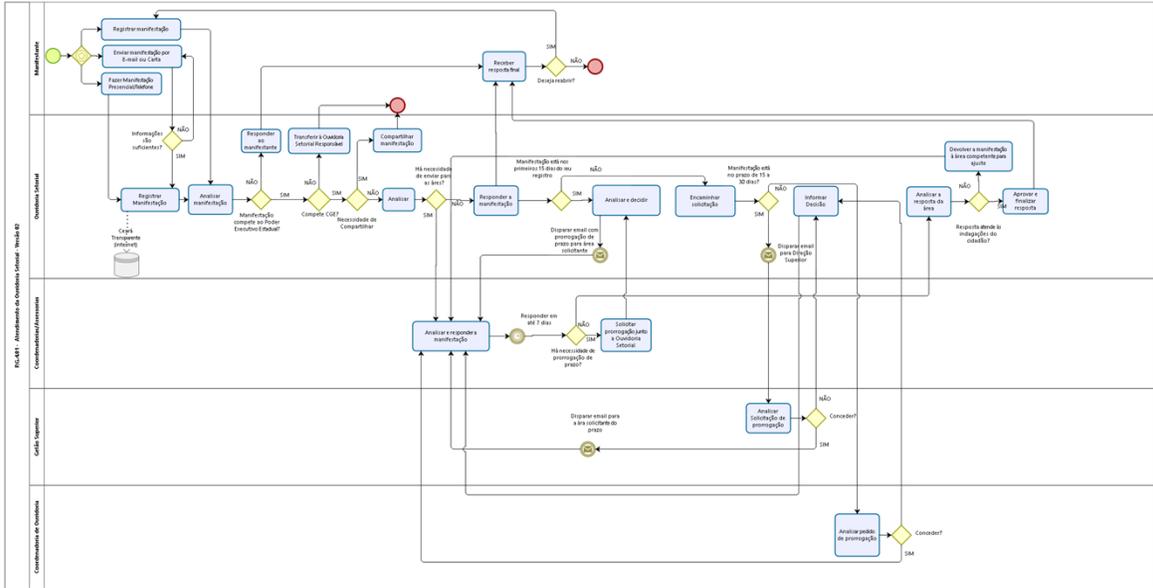
Bizagi Modeler

Índice

P.G.4.01 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL - VERSÃO 02	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1.....	5
1.1 P.G.4.01 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL - VERSÃO 02	6
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Event	6
1.1.1.2  Gateway.....	6
1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Enviar manifestação por E-mail ou Carta	6
1.1.1.4  Informações são suficientes?.....	6
1.1.1.5 <input type="checkbox"/> Fazer Manifestação Presencial/Telefone	7
1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Registrar Manifestação	7
1.1.1.7 <input type="checkbox"/> Analisar manifestação	8
1.1.1.8  Manifestação compete ao Poder Executivo Estadual?	9
1.1.1.9 <input type="checkbox"/> Responder ao manifestante.....	9
1.1.1.10 <input type="checkbox"/> Receber resposta final	9
1.1.1.11  Deseja reabrir?	10
1.1.1.12 <input type="checkbox"/> Registrar manifestação.....	10
1.1.1.13  Event.....	11
1.1.1.14  Compete CGE?	11
1.1.1.15  Necessidade de Compartilhar	11
1.1.1.16 <input type="checkbox"/> Analisar	11
1.1.1.17  Há necessidade de enviar para as áreas?	12
1.1.1.18 <input type="checkbox"/> Analisar e responder a manifestação	12
1.1.1.19  Responder em até 7 dias	12
1.1.1.20  Há necessidade de prorrogação de prazo?.....	12
1.1.1.21 <input type="checkbox"/> Solicitar prorrogação junto a Ouvidoria Setorial	12
1.1.1.22 <input type="checkbox"/> Analisar e decidir.....	13
1.1.1.23  Disparar email com prorrogação de prazo para área solicitante ...	13
1.1.1.24 <input type="checkbox"/> Analisar a resposta da área.....	13
1.1.1.25  Resposta atende às indagações do cidadão?.....	13
1.1.1.26 <input type="checkbox"/> Aprovar e finalizar resposta	14
1.1.1.27 <input type="checkbox"/> Devolver a manifestação à área competente para ajuste.....	14

1.1.1.28		Responder a manifestação	15
1.1.1.29		Manifestação está nos primeiros 15 dias do seu registro	15
1.1.1.30		Encaminhar solicitação	15
1.1.1.31		Manifestação está no prazo de 15 a 30 dias?	16
1.1.1.32		Disparar email para Direção Superior	16
1.1.1.33		Analisar Solicitação de prorrogação	16
1.1.1.34		Conceder?	16
1.1.1.35		Disparar email para a área solicitante do prazo	17
1.1.1.36		Informar Decisão	17
1.1.1.37		Analisar pedido de prorrogação	17
1.1.1.38		Conceder?	17
1.1.1.39		Compartilhar manifestação	17
1.1.1.40		Transferir à Ouvidoria Setorial Responsável	18
1.1.1.41		Event	18
1.1.1.42		DataStore	18
1.1.1.43		Manifestante	18
1.1.1.44		Ouvidoria Setorial	18
1.1.1.45		Coordenadorias/Assessorias	18
1.1.1.46		Getão Superior	18
1.1.1.47		Coordenadoria de Ouvidoria	19

1 DIAGRAMA 1



não



Versão: 1.0

Autor: ivanilza.fernandes

1.1 P.G.4.01 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL - VERSÃO 02

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2  Gateway

Instanciar

True

1.1.1.3 Enviar manifestação por E-mail ou Carta

Descrição

Quem: Manifestante

Como:

- 1 - Encaminhar carta para o endereço: CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará/OUVIDORIA, Av. Gal Afonso Albuquerque Lima - Edifício SEPLAG - 2º Andar - 60.822-325 - Cambéba, Fortaleza/Ce.
- 2 - Encaminhar e-mail para o endereço eletrônico cge@cge.ce.gov.br ou ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br
- 3 - Carta e e-mail devem conter o teor da manifestação de forma clara e suficiente, bem como o manifestante deseja receber a resposta.
- 4 - Caso seja de interesse do manifestante ele pode permanecer anônimo.

1.1.1.4  Informações são suficientes?

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.5 Fazer Manifestação Presencial/Telefone

Descrição

Quem: Manifestante

Como:

1 - Dirigir-se à CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará/OUVIDORIA à Av. Gal Afonso Albuquerque Lima - Edifício SEPLAG - 2º Andar - 60.822-325 - Cambéba, Fortaleza/Ce. Ou entrar em contato por meio do telefone: (085) 3101-3478

2 - Relatar a demanda ao ouvidor setorial, que deve conter informações necessárias e suficientes para sua apuração.

1.1.1.6 Registrar Manifestação

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

1 - Caso a demanda tenha sido enviada por Carta, E-mail ou Telefone, acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;

2 - Preencher os campos do Ceará Transparente:

2.1 - Selecionar o Tipo do perfil (Pessoa Física, Pessoa Jurídica ou Pessoa Anônima);

2.1.1 - Caso o campo selecionado seja Pessoa Física informar:

- a) Nome completo *
- b) Nome social
- c) Gênero
- d) Tipo de documento de identificação
- e) Número do documento de identificação

O campo "a" é obrigatório.

2.1.2 - Caso o campo selecionado seja Pessoa Jurídica informar:

- a) Razão social *
 - b) Número do CNPJ
- O campo "a" é obrigatório.

2.1.3 - Caso o campo selecionado seja Pessoa Anônima informar:

- a) e-mail, se possível.

2.2 - Descrever a manifestação informando:

- a) Tipo da manifestação (Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Solicitação)
- b) Órgão responsável pela apuração da manifestação. Quando o manifestante não tiver conhecimento acerca do órgão responsável deverá marcar "Não sei qual é o órgão responsável".
- c) Descrição da manifestação

Caso o manifestante tenha indicado que a manifestação é urgente, clicar no quadro correspondente.

O campo "c" é obrigatório.

2.3 - Classificar a manifestação selecionando:

- a) Assunto *
- b) Subassunto
- c) Unidade administrativa responsável pela apuração da manifestação*
- d) Subunidade da unidade administrativa
- e) Programa orçamentário pertinente ao assunto da demanda *
- f) Tipo de serviço (Selecionar uma especificação do assunto demandado)

Caso a demanda não seja de competência do Poder Executivo Estadual, marcar a opção de "Não compete ao Poder Executivo Estadual".

2.4 - Caso o manifestante tenha encaminhado algum documento, incluir no campo "ANEXO".

2.5 - Informações de contato: Indicar como o manifestante gostaria de receber a resposta e informar os campos abaixo:

- a) E-mail
- b) Telefone 1

- c) Telefone 2
- d) CEP
- e) Estado
- f) Município
- g) Rua/Av.
- h) Número
- i) Bairro
- j) Complemento
- k) Perfil Twitter
- l) Perfil Facebook
- m) Perfil Instagram

2.6 - Informa o local da ocorrência preenchendo os seguintes campos:

- a) CEP
- b) Estado
- c) Município
- d) Rua/Av.
- e) Número
- f) Bairro
- g) Complemento

A informação de como o manifestante gostaria de receber a resposta é obrigatória, exceto nos casos de anonimato.

2.7 - Clicar no botão "Salvar Manifestação".

1.1.1.7 Analisar manifestação

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

1 - Caso a demanda tenha sido registrada pelo manifestante, na Plataforma Ceará Transparente, analisar os campos

1.1 - Descrição da manifestação verificando se os campos a seguir foram devidamente preenchidos.

- a) Tipo da manifestação (Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Solicitação)
- b) Órgão responsável pela apuração da manifestação. Quando o manifestante não tiver conhecimento acerca do órgão responsável deverá marcar "Não sei qual é o órgão responsável".
- c) Descrição da manifestação

1.2 - Verificar se o manifestante classificou devidamente a sua demanda respondendo os campos:

- a) Assunto *
- b) Subassunto
- c) Unidade administrativa responsável pela apuração da manifestação*
- d) Subunidade da unidade administrativa
- e) Programa orçamentário pertinente ao assunto da demanda *
- f) Tipo de serviço (Selecionar uma especificação do assunto demandado)

1.3 - Caso o manifestante tenha encaminhado algum documento, analisar o anexo.

Caso a demanda não seja de competência do Poder Executivo Estadual, marcar a opção de "Não compete ao Poder Executivo Estadual".

2 - Caso o manifestante tenha cometido alguma falha ao classificar a demanda, corrigi-la.

2.1 - Se a falha for na classificação do Poder responsável pela demanda

- a) Selecionar a Aba Classificação
- b) Caso esteja classificada, clicar em "Editar Classificação" e em seguida marcar o botão "Não compete ao Poder Executivo Estadual" e clicar em "Salvar Alterações";
- c) Caso não esteja classificada clicar em "Classificar Manifestação", marcar o botão "Não compete ao Poder Executivo Estadual" e clicar em "Salvar Alterações";

1.1.1.8 Manifestação compete ao Poder Executivo Estadual?

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.9 Responder ao manifestante

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

1 - Caso a demanda tenha sido recebida presencialmente, informar ao manifestante que não compete ao Poder Executivo Estadual e indicar, quando possível, a que órgão ele deverá se dirigir para resolver a sua demanda.

2 - Qualquer que seja a forma de registro da demanda, responder ao manifestante, acessando a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;

2.1 - Selecionar a Aba Respostas e preencher os seguintes campos:

a) Percepção após o procedimento de apuração preliminar - Clicar na opção "Não compete ao Poder Executivo Estadual"

b) Tipo de resposta - Clicar na opção "Resposta Final"

c) Inserir resposta indicando, quando possível, a que órgão ele deverá se dirigir para resolver a sua demanda.

d) Usar modelo de resposta

e) Adicionar anexo, caso necessário.

2.2 - Clicar em "Enviar resposta".

3 - Caso o manifestante tenha optado por receber a sua resposta por Carta, esta deverá ser elaborada e assinada pelo Ouvidor Setorial, sendo digitalizada e inserida como anexo da manifestação. Após esse procedimento, a carta deverá ser encaminhada para postagem junto aos correios.

4 - Caso o manifestante tenha optado por receber a sua resposta por *E-mail*, elaborar *E-mail* com a resposta da demanda.

1.1.1.10 Receber resposta final

Descrição

Quem:

Manifestante

Como:

1. Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;

1.1 Inserir o número do protocolo e a senha ou o perfil do usuário e a senha;

1.2 Tomar ciência da resposta.

2. Caso a demanda tenha sido enviada por e-mail, acessá-lo e tomar conhecimento.

3. Caso a demanda tenha sido enviada por carta, ao recebê-la, tomar conhecimento.

4. Caso a escolha da resposta seja presencial, acessar a Plataforma Ceará Transparente com informações referentes à data e ao horário em que o(a) manifestante deverá se dirigir ao órgão para o recebimento da resposta.

Ferramenta:

Carta
E-mail
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.11  **Deseja reabrir?****Portões****NÃO****SIM****1.1.1.12** **Registrar manifestação****Descrição****Quem:** Manifestante**Como:**

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 2 - Preencher os campos do Ceará Transparente:
 - 2.1 - Selecionar o Tipo do perfil (Pessoa Física, Pessoa Jurídica ou Pessoa Anônima);
 - 2.1.1 - Caso o campo selecionado seja Pessoa Física informar:
 - a) Nome completo *
 - b) Nome social
 - c) Gênero
 - d) Tipo de documento de identificação
 - e) Número do documento de identificação
O campo "a" é obrigatório.
 - 2.1.2 - Caso o campo selecionado seja Pessoa Jurídica informar:
 - a) Razão social *
 - b) Número do CNPJ
O campo "a" é obrigatório.
 - 2.1.3 - Caso o campo selecionado seja Pessoa Anônima informar:
 - a) e-mail
 - 2.2 - Descrever a manifestação informando:
 - a) Tipo da manifestação (Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Solicitação)
 - b) Órgão responsável pela apuração da manifestação. Quando o manifestante não tiver conhecimento acerca do órgão responsável deverá marcar "Não sei qual é o órgão responsável".
 - c) Descrição da manifestação
o manifestante poderá classificar a manifestação como urgente clicando no quadro correspondente.
O campo "c" é obrigatório.
 - 2.3 - Classificar a manifestação selecionando:
 - a) Assunto *
 - b) Subassunto
 - c) Unidade administrativa responsável pela apuração da manifestação*
 - d) Subunidade da unidade administrativa
 - e) Programa orçamentário pertinente ao assunto da demanda *
 - f) Tipo de serviço (Selecionar uma especificação do assunto demandado)Essas informações não são obrigatórias, podendo inclusive o manifestante declarar "Não sei a classificação".
O manifestante poderá marcar a opção de "Não compete ao Poder Executivo Estadual".

2.4 - Caso o cidadão julgue necessário é possível incluir documento complementar no campo "ANEXO".

2.5 - Informações de contato:

- a) E-mail
- b) Telefone 1
- c) Telefone 2
- d) CEP
- e) Estado
- f) Município
- g) Rua/Av.
- h) Número
- i) Bairro
- j) Complemento
- k) Perfil Twitter
- l) Perfil Facebook
- m) Perfil Instagram

O campo "Como você gostaria de receber a resposta?" é obrigatório, bem como as informações decorrentes dessa escolha.

2.6 - Informa o local da ocorrência preenchendo os seguintes campos:

- a) CEP
- b) Estado
- c) Município
- d) Rua/Av.
- e) Número
- f) Bairro
- g) Complemento

2.7 - Clicar no botão "Salvar Manifestação".

1.1.1.13  Event

1.1.1.14  Compete CGE?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.15  Necessidade de Compartilhar

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.16  Analisar

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

1 - Verificar se a Ouvidoria Setorial dispõe de informações suficientes para responder a demanda.

1.1.1.17  Há necessidade de enviar para as áreas?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.18 Analisar e responder a manifestação

Descrição

Quem: Coordenador

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 1.1 - Selecionar a aba "Respostas" e preencher os seguintes campos:
- 1.2 - No item "Conteúdo" redigir o texto com a resposta.
- 1.3 - Clicar em "Gravar".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.19  Responder em até 7 dias

1.1.1.20  Há necessidade de prorrogação de prazo?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.21 Solicitar prorrogação junto a Ouvidoria Setorial

Descrição

Quem:

Coordenador

Como:

1. Acessar a Plataforma Ceará Transparente, acessada por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 1.1 Clicar em na aba Comentários;
- 1.2 No espaço destinado a "Comentários internos" digitar a solicitação, caso necessário adicionar anexo;

1.3 Clicar em "Inserir comentário interno".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.22  Analisar e decidir

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 1.1 - Selecionar a Aba "Comentários", analisar a justificativa da área para prorrogação de prazo, responder à área, clicando no botão "Inserir comentário interno";
- 1.2 - Caso a resposta da prorrogação de prazo seja positiva, seleciona-se a Aba "Ouvidorias e áreas" e em seguida clica no botão "Encaminhar para área interna";
- 1.2.1 - No campo "Áreas internas envolvidas", deletar o encaminhamento realizado anteriormente e reencaminhar a manifestação para a área responsável pela apuração. Em seguida clicar no botão "Salvar Alterações"

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.23  Disparar email com prorrogação de prazo para área solicitante

1.1.1.24  Analisar a resposta da área

Descrição

Quem:

Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 1.1 - Selecionar a Aba Respostas e analisar o posicionamento da área, observando a clareza e a fundamentação da resposta.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.25  Resposta atende às indagações do cidadão?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.26 Aprovar e finalizar resposta

Descrição

Quem:

Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
 - 1.1 - Selecionar a Aba Respostas e clicar no botão "Aprovar".

- 2 - Após aprovação no campo "Percepção após procedimento de apuração preliminar", selecionar uma das opções:
 - 2.1 Aguardando resultado de apuração;
 - 2.2 Demanda improcedente;
 - 2.3 Demanda procedente;
 - 2.4 Não compete ao Poder Executivo Estadual;
 - 2.5 Não foi possível constatar;
 - 2.6 Parcialmente procedente.

3. Na opção tipo de resposta, selecionar:
 - 3.1 Resposta parcial;
 - 3.2 Resposta final.

4. Caso a solicitação tenha sido por meio de carta, elaborar carta com a resposta da demanda. A Carta deverá ser elaborada e assinada pelo Ouvidor Setorial e digitalizada.
 - 4.1 Clicar em adicionar anexo e inserir a carta resposta.
 - 4.2 Nas demais formas de encaminhamento da demanda é possível anexar arquivo.

5. Clicar em enviar resposta.

6. Caso o manifestante tenha utilizado e-mail como meio de entrada, elaborar *e-mail* com a resposta da demanda e encaminhar.
 - 6.1 Clicar em adicionar anexo e inserir o e-mail resposta.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.27 Devolver a manifestação à área competente para ajuste

Descrição

Quem:

Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
 - 1.1 - Selecionar a Aba Resposta e relatar os motivos da devolução;
 - 1.2 - Clicar no botão "Devolver".

Ferramenta: Ceará Transparente.

1.1.1.28 Responder a manifestação

Descrição

Quem:

Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
 - 1.1 - Selecionar a aba "Respostas" e preencher os seguintes campos:
 - a) Percepção após o procedimento de apuração preliminar - Clicar na opção "Demanda procedente"
 - b) Tipo de resposta - Clicar na opção "Final" ou "Parcial", dependendo da situação da apuração.
 - c) Inserir resposta
 - d) Adicionar anexo, caso necessário.
 - 1.2 Clicar em "Enviar resposta".
- 2 - Caso julgue pertinente salvar modelos de respostas proceder da seguinte forma:
 - 2.1 - Acessar o ícone "Banco de Respostas"
 - 2.2 - Clicar em "Nova Resposta"
 - 2.3 - No item "Nome" Escolher o nome que você gostaria que a resposta fosse salva.
 - 2.4 - No item "Conteúdo" redigir o texto com a resposta.
 - 2.5 - Clicar em "Gravar".
- 3 - Caso o manifestante tenha selecionado a resposta por carta, elaborar carta com a resposta da demanda.
 - 3.1 - A Carta deverá ser elaborada e assinada pelo Ouvidor Setorial, sendo digitalizada e inserida como anexo da manifestação na Plataforma Ceará Transparente.
 - 3.2 - Após esse procedimento, a manifestação poderá ser finalizada e a carta ser encaminhada para postagem junto aos correios.
- 4 - Caso o manifestante tenha selecionado a resposta por E-mail, elaborar *E-mail* com a resposta da demanda.

1.1.1.29 Manifestação está nos primeiros 15 dias do seu registro

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.30 Encaminhar solicitação

Descrição

Quem:

Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, acessada por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;

- 1.1 - Selecionar a Aba "Comentários", analisar a justificativa da área para prorrogação de prazo, clicar no botão "Inserir comentário interno".
- 2 - Caso a resposta da prorrogação de prazo seja plausível, seleciona-se a Aba "Informações básicas" e em seguida clica no botão "Solicitar prorrogação";
- 2.1 - Preencher o campo "Justificativa" e em seguida clicar no botão "Enviar solicitação" a Direção Superior, caso a solicitação tenha até 30 dias ou a COUVI caso tenha mais de 30 dias.

Ferramenta:

Ceará Transparente

1.1.1.31  Manifestação está no prazo de 15 a 30 dias?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.32  Disparar email para Direção Superior

1.1.1.33 Analisar Solicitação de prorrogação

Descrição

Quem:

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Como:

- 1 - Analisar a viabilidade da solicitação.
- 2 - Decidir.

Ferramenta:

Ceará Transparente.

1.1.1.34  Conceder?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.35  Disparar email para a área solicitante do prazo

1.1.1.36 Informar Decisão

Descrição

Quem:

Ouvidor Setorial

Como:

1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, acessada por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
1.1 - Selecionar a Aba "Comentários", Informar decisão da Gestão Superior, clicar no botão "Inserir comentário interno".

Ferramenta:

Ceará Transparente

1.1.1.37 Analisar pedido de prorrogação

Descrição

Quem:

Coordenador da Couvi

Como:

1 - Analisar a viabilidade da solicitação.
2 - Decidir.

Ferramenta:

Ceará Transparente.

1.1.1.38  Conceder?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.39 Compartilhar manifestação

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 1.1 - Selecionar a Aba "Ouvidorias e áreas" e em seguida clicar no botão "Compartilhar com outra ouvidoria";
- 1.1.1 - clicar no botão "Adicionar nova ouvidoria", preencher os campos "Selecionar o órgão responsável" e "Informar o motivo" e em seguida clicar em "Salvar e Compartilhar".

1.1.1.40 Transferir à Ouvidoria Setorial Responsável

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

- 1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br;
- 2 - Clicar na aba "Ouvidorias e áreas" e posteriormente em "Transferir para Outra Ouvidoria";
- 3 - Selecionar a ouvidoria Setorial competente e informar o motivo da transferência;
- 4 - Salvar as alterações.

Observação:

A Transferência deve ser realizada no prazo máximo de 5 dias a contar da data do registro da manifestação.

1.1.1.41 Event

1.1.1.42 DataStore

Descrição

Ao registrar a manifestação na Plataforma Ceará Transparente, acessada por meio do endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br:

- 1 - Dispara-se e-mail para o cidadão com protocolo e senha para acesso ao sistema.
- 2 - Monitorar o tempo para resposta à manifestação.

1.1.1.43 Manifestante

1.1.1.44 Ouvidoria Setorial

1.1.1.45 Coordenadorias/Assessorias

1.1.1.46 Getão Superior

1.1.1.47  Coordenadoria de Ouvidoria