

P.G.4.01 - Atendimento da Ouvidoria Setorial - Versão 06

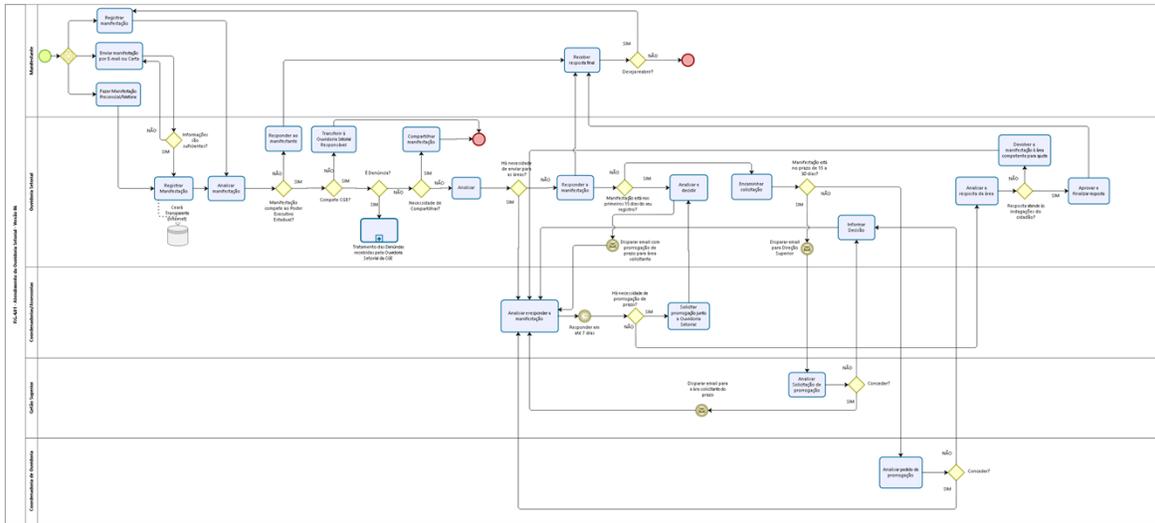
Bizagi Modeler

Índice

P.G.4.01 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL - VERSÃO 06	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1.....	5
1.1 P.G.4.01 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL - VERSÃO 06	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	9
1.1.1.8  Manifestação compete ao Poder Executivo Estadual?	10
1.1.1.9 <input type="checkbox"/> Responder ao manifestante.....	10
1.1.1.10 <input type="checkbox"/> Receber resposta final.....	11
1.1.1.11  Deseja reabrir?	12
1.1.1.12 <input type="checkbox"/> Registrar manifestação.....	12
1.1.1.13  Event.....	14
1.1.1.14  Compete CGE?	14
1.1.1.15  É Denúncia?	14
1.1.1.16  Necessidade de Compartilhar?.....	14
1.1.1.17 <input type="checkbox"/> Analisar	14
1.1.1.18  Há necessidade de enviar para as áreas?	14
1.1.1.19 <input type="checkbox"/> Analisar e responder a manifestação	15
1.1.1.20  Responder em até 7 dias	15
1.1.1.21  Há necessidade de prorrogação de prazo?.....	15
1.1.1.22 <input type="checkbox"/> Solicitar prorrogação junto a Ouvidoria Setorial	15
1.1.1.23 <input type="checkbox"/> Analisar e decidir.....	16
1.1.1.24  Disparar email com prorrogação de prazo para área solicitante...16	16
1.1.1.25 <input type="checkbox"/> Analisar a resposta da área.....	16
1.1.1.26  Resposta atende às indagações do cidadão?.....	17
1.1.1.27 <input type="checkbox"/> Aprovar e finalizar resposta	17

1.1.1.28		Devolver a manifestação à área competente para ajuste.....	18
1.1.1.29		Responder a manifestação	18
1.1.1.30		Manifestação está nos primeiros 15 dias do seu registro?.....	19
1.1.1.31		Encaminhar solicitação	20
1.1.1.32		Manifestação está no prazo de 15 a 30 dias?.....	20
1.1.1.33		Disparar email para Direção Superior	20
1.1.1.34		Analisar Solicitação de prorrogação.....	20
1.1.1.35		Conceder?	21
1.1.1.36		Disparar email para a ára solicitante do prazo	21
1.1.1.37		Informar Decisão.....	21
1.1.1.38		Analisar pedido de prorrogação	21
1.1.1.39		Conceder?	22
1.1.1.40		Compartilhar manifestação	22
1.1.1.41		Tratamento das Denúncias recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE	22
1.1.1.42		Transferir à Ouvidoria Setorial Responsável	22
1.1.1.43		Event.....	23
1.1.1.44		DataStore	23
1.1.1.45		Manifestante.....	23
1.1.1.46		Ouvidoria Setorial.....	23
1.1.1.47		Coordenadorias/Assessorias.....	23
1.1.1.48		Getão Superior.....	23
1.1.1.49		Coordenadoria de Ouvidoria	23

1 DIAGRAMA 1



Versão: 1.0

Autor: ivanilza.fernandes

1.1 P.G.4.01 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL - VERSÃO 06

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.cearatransparente.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 identificaçãoO 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".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

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";

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

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.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

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

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.cearatransparente.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 É Denúncia?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.16 Necessidade de Compartilhar?

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.17 Analisar

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

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

1.1.1.18 Há necessidade de enviar para as áreas?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.19 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

1.1.1.20  Responder em até 7 dias

1.1.1.21  Há necessidade de prorrogação de prazo?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.22 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

1.1.1.23  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

1.1.1.24  Disparar email com prorrogação de prazo para área solicitante

1.1.1.25  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

1.1.1.26  Resposta atende às indagações do cidadão?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.27 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

1.1.1.28 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.cearatransparente.ce.gov.br;

1.1 - Selecionar a Aba Resposta e relatar os motivos da devolução;

1.2 - Clicar no botão "Devolver".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente.

1.1.1.29 Responder a manifestação

Descrição

Quem: Ouvidor Setorial

Como:

1 - Acessar a Plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico www.cearatransparente.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.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.30  Manifestação está nos primeiros 15 dias do seu registro?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.31  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:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.32  Manifestação está no prazo de 15 a 30 dias?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.33  Disparar email para Direção Superior

1.1.1.34  Analisar Solicitação de prorrogação

Descrição

Quem: Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Como:

1 - Analisar a viabilidade da solicitação.

2 - Decidir.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente.

1.1.1.35  Conceder?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.36  Disparar email para a área solicitante do prazo

1.1.1.37 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:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.38 Analisar pedido de prorrogação

Descrição

Quem: Coordenador

Como:

1 - Analisar a viabilidade da solicitação.

2 - Decidir.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente.

1.1.1.39  Conceder?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.40 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".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.41  Tratamento das Denúncias recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE

1.1.1.42 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.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.43  Event

1.1.1.44  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.

1.1.1.45  Manifestante

1.1.1.46  Ouvidoria Setorial

1.1.1.47  Coordenadorias/Assessorias

1.1.1.48  Getão Superior

1.1.1.49  Coordenadoria de Ouvidoria