

# GUIA DE UTILIZAÇÃO DO **CEARÁ TRANSPARENTE**

---

**MÓDULO OUVIDORIA**

PERFIL: OPERADOR SETORIAL OUVIDOR

Elmano de Freitas da Costa  
GOVERNADOR

Jade Afonso Romero  
VICE-GOVERNADORA

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto  
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Antônio Marconi Lemos da Silva  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DA  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Marcelo de Sousa Monteiro  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**COORDENADORIA DE OUVIDORIA**

Larisse Maria Ferreira Moreira  
COORDENADORA DE OUVIDORIA

José Benevides Lôbo Neto  
ARTICULADOR DE OUVIDORIA

Maria Antonizete de Oliveira Silva  
AUDITORA DE CONTROLE INTERNO

Jean Lopes dos Santos  
ASSISTENTE TÉCNICO DE OUVIDORIA

**CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

Maria Thais Pinheiro Holanda  
ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Christine Leite Mamede  
ASSESSORA TÉCNICA

Alaíde Maria Freitas Sales  
ASSISTENTE TÉCNICA

## **EQUIPE DE MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS**

**Andreza Freire Castro**  
**Claudia Correia Cavalcante**  
**Fernanda Mara Furtado Rocha**  
**Francisca Querobina Mota Vasconcelos**  
**Jacilda da Silva Rodrigues**  
**Lia Castelo Branco Martins**

## **EQUIPE RESPONSÁVEL**

### **PRODUÇÃO DE CONTEÚDO**

**Larisse Maria Ferreira Moreira**  
**COORDENADORA DE OUVIDORIA**

**José Benevides Lôbo Neto**  
**ARTICULADOR DE OUVIDORIA**

**Jean Lopes dos Santos**  
**ASSISTENTE TÉCNICO DE OUVIDORIA**

### **ADAPTAÇÃO E ELABORAÇÃO DE LAYOUT**

**Géssica Pereira Saraiva**  
**ARTICULADORA DE COMUNICAÇÃO**

**Adriana Gonçalves Aguiar**  
**AUXILIAR TÉCNICO**

**Flávia Salcedo Coutinho**  
**COORDENADORA DE COMUNICAÇÃO**

## Sumário

1.	Apresentação.....	8
2.	Objetivo.....	8
3.	Apresentação da Página Inicial do Ceará Transparente.....	9
4.	Realizar login na plataforma Ceará Transparente.....	9
5.	Página principal do Perfil Operador Setorial Ouvidor.....	11
5.1	Especificação das funcionalidades e recursos (Perfil Ouvidor).....	12
5.1.1	Menu Principal.....	12
5.1.2	Identificação do usuário e notificações.....	13
6.	Cards: Manifestações de Ouvidoria (Painel Inicial).....	14
6.1	Especificação dos cards de ouvidoria.....	14
7.	Cadastro e Atualização de Unidades.....	15
7.1	Edição e exclusão de unidades.....	17
8.	Cadastro de Usuários.....	17
8.1	Editar, Desabilitar ou Habilitar um usuário.....	18
8.2	Cadastrar Usuários.....	19
8.2.1	Perfil – Operador Setorial Ouvidor.....	20
8.2.2	Perfil – Operador Interno.....	21
8.3	Planilha de Usuários cadastrados no sistema.....	23
8.4	Controle de notificações.....	24
9.	Registrar Manifestação de Ouvidoria.....	24
9.1	Formulário de Registro de Manifestação de Ouvidoria.....	25
9.1.1	Informações do cidadão.....	25
9.1.2	Descrição da manifestação.....	26
9.1.2.1	Conceitos dos tipos de manifestação.....	27
9.1.2.2	Órgão responsável.....	28
9.1.2.3	Descrição da manifestação.....	28

9.1.2.3.1	Marcar manifestação como urgente.....	29
9.1.2.3.2	Finalizar manifestação de imediato .....	30
9.1.2.4	Descrição da Manifestação (Denúncia).....	30
9.1.2.4.1	Formulário para registro de denúncia .....	31
9.1.3	Classificação da manifestação (no registro).....	32
9.1.4	Anexos.....	33
9.1.5	Informações de contato.....	34
9.1.6	Local da Ocorrência .....	36
10.	Tratamento da Manifestação de Ouvidoria .....	37
10.1	Consultar manifestações.....	37
10.1.1	Ordenar manifestações .....	37
10.1.2	Consultar manifestações por filtros.....	38
10.1.3	Busca rápida de manifestação .....	40
10.2	Detalhamento da Manifestação.....	40
10.2.1	Informações básicas:.....	41
10.2.2	Classificação da manifestação (no tratamento) .....	41
10.2.2.1	Classificar manifestação .....	41
10.2.3	Ouvidorias e áreas .....	44
10.2.3.1	Transferir ou compartilhar com outra ouvidoria.....	45
10.2.3.2	Encaminhar para área interna (usuário com perfil) .....	46
10.2.3.3	Encaminhar para área interna (por e-mail/sistema).....	48
10.2.3.4	Responder manifestação como área interna (por e-mail/sistema).....	49
10.3	Comentários.....	51
10.3.1	Comentários internos.....	51
10.3.2	Comentários do cidadão.....	51
10.4	Respostas .....	52
10.4.1	Classificação da resposta .....	53
10.4.2	Elaborar resposta.....	55
10.4.3	Utilizar modelo de resposta.....	56

10.4.3.1	Criar resposta padrão.....	56
10.4.4	Inserir anexo enviado pela área interna na resposta .....	57
10.4.5	Enviar resposta.....	58
11.	Histórico de Atendimento da Manifestação .....	58
11.1	Histórico de acesso a denúncias .....	59
12.	Funcionalidades do perfil Operador Interno (visão simplificada).....	60
12.1	Página principal – Perfil Operador Interno.....	60
12.1.1	Menu Principal – Perfil Operador Interno.....	61
12.1.2	Especificação dos cards de ouvidoria (Perfil Operador interno).....	61
12.2	Inserir posicionamento .....	61
12.3	Transferir ou compartilhar a manifestação com outra área interna....	63
13.	Solicitação da prorrogação do prazo da manifestação .....	65
13.1	Solicitação da prorrogação inicial de 10 dias.....	66
13.1.1	Confirmação da prorrogação inicial pelo dirigente .....	67
13.2	Solicitação da prorrogação complementar de 30 dias.....	69
14.	Reabrir manifestação de ouvidoria .....	72
15.	Invalidar manifestação de ouvidoria .....	75
16.	Relatórios de Ouvidoria.....	77
16.1	Descrição dos relatórios.....	77
16.2	Filtros dos relatórios .....	78
16.2.1	Filtros – Painéis estatísticos.....	78
16.2.2	Filtros – Relatórios estatísticos .....	79
16.2.3	Filtros – Relatório de dados brutos.....	82
16.2.4	Outras formas de gerar relatórios (relatórios de dados brutos e estatísticos) .....	86
16.2.5	Filtros – Pesquisa de Satisfação.....	86
17.	Outras funcionalidades da plataforma Ceará Transparente .....	89
17.1	Clonar manifestação.....	89
17.2	Imprimir manifestação .....	90

17.3	Enviar resposta ao cidadão.....	91
18.	Situações (status) das manifestações no sistema.....	92
19.	Perfis gerais no sistema (Módulo Ouvidoria).....	93
20.	Glossário.....	97
21.	Legislação Sistema Estadual de Ouvidoria.....	99
22.	Referências .....	100

## 1. Apresentação

A plataforma Ceará Transparente é uma ferramenta corporativa que tem por objetivo dar transparência às ações públicas por meio da publicação de informações governamentais, bem como fomentar a participação social a partir da contribuição da sociedade com o foco na melhoria na prestação do serviço público e de políticas públicas. O Ceará Transparente é uma das ferramentas institucionais de referência nacional, onde a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE-CE teve a oportunidade de apresentar a ferramenta para várias organizações públicas e em eventos institucionais nos segmentos de participação social e de transparência.

A plataforma foi desenvolvida com a participação da sociedade e dos usuários institucionais que operacionalizam a ferramenta no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, na oportunidade foram apresentadas diversas sugestões de melhorias nas suas funcionalidades. A plataforma é estruturada e integrada por diversos módulos nas áreas de Ouvidoria, Acesso à Informação, Transparência, Participação Cidadã, Avaliação de Serviços, dentre outros.

O sistema recebeu o prêmio IF Design Award 2018, na categoria Design de Serviços/UX para Governos e Instituições, pela metodologia de desenvolvimento do Sistema Ceará Transparente. O projeto foi o único brasileiro premiado na categoria. O Ceará Transparente foi escolhido como projeto vencedor por um júri composto por 63 especialistas de todo o mundo. O destaque se deve pela utilização de metodologias de design para, desde o início, colocar o cidadão no centro do processo de desenvolvimento do Sistema, cujo objetivo é facilitar o diálogo entre a sociedade e o Governo.

## 2. Objetivo

O objetivo do Guia de Utilização da Plataforma Ceará Transparente (Módulo de Ouvidoria – Perfil Operador Setorial Ouvidor) é apresentar todos os recursos e funcionalidades da ferramenta no âmbito das Ouvidorias Setoriais para a utilização dos seus operadores.

O guia abordará orientações e procedimentos referentes ao cadastro e tratamento de manifestações de ouvidoria, consultas e inserção de



informações complementares, reabertura de manifestação, acesso a relatórios, dentre outros recursos, em consonância com as diretrizes, objetivos e princípios estabelecidos no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

### 3. Apresentação da Página Inicial do Ceará Transparente

Para acessar a página inicial da plataforma Ceará Transparente, o Ouvidor deverá utilizar algum dos endereços eletrônicos ou links abaixo:

- [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)
- [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)
- Links “[Ouvidoria Estadual](#)” e “[Ceará Transparente](#)” disponíveis nos sites institucionais dos órgãos e entidades.

### 4. Realizar login na plataforma Ceará Transparente

Para realizar o login na plataforma Ceará Transparente, o Ouvidor deverá clicar no link: **Acessar Perfil**, disponibilizado na parte superior da página principal do Ceará Transparente, se desejar poderá acessar diretamente pelo endereço eletrônico abaixo:

[https://ceartransparente.ce.gov.br/sign\\_in?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/sign_in?locale=pt-BR)

## Página inicial da plataforma Ceará Transparente

PORTAL DO GOVERNO | CGE | ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | A+ A- A | DÚVIDAS FREQUENTES | CRIAR PERFIL | **ACESSAR PERFIL**

**CEARÁ** Transparente | CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

De qual informação você precisa?

Busca

Transparência | Ouvidoria | Acesso à Informação | Participação Cidadã | Serviços e Avaliações | Dados Abertos | Sobre o Portal | LGPD

**Denuncie Corrupção**

**CORONAVÍRUS** (COVID-19)

Clique aqui e acesse os investimentos no enfrentamento à (COVID-19)

**Transparência**

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.

**Acesso rápido**  
O que são Páginas de Transparência?  
Como usar as Páginas de Transparência?

**Consultas em destaque**

- Servidores
- Receitas do Executivo
- Despesas do Executivo
- Contratos
- Dívida Pública
- Licitações em andamento
- Despesas por empenho
- Convênios

ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA

Ao clicar no botão/link **Acessar Perfil (parte superior à direita da página principal)**, o Ouvidor será direcionado para a tela a seguir, e deverá informar o seu e-mail e a senha para efetuar o login.

Acesse seu perfil

Acesse seu perfil

E-mail \*

Senha

Logout efetuado com sucesso. Esqueceu sua senha?

Não sou um robô

reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

FAZER LOGIN

f FAZER LOGIN COM FACEBOOK

Reenviar instruções de confirmação de perfil  
Ainda não possui um perfil?

Caso o usuário não consiga realizar o login da plataforma Ceará Transparente, as situações abaixo deverão ser verificadas:

- ✓ Realizou a confirmação do perfil no seu e-mail?
- ✓ Deseja reenviar instruções de confirmação de perfil?
- ✓ O dispositivo "não sou um robô" foi marcado?
- ✓ Confirme se o e-mail e senha foram digitados corretamente.
- ✓ Esqueceu sua senha?
- ✓ Ainda não possui um perfil?

## 5. Página principal do Perfil Operador Setorial Ouvidor

Após a realização do login, o Ouvidor será direcionado para página principal do seu perfil, conforme tela abaixo:

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUVIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO CONSULTA SICO/OUVIDORIA RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS USUÁRIOS ASSUNTOS UNIDADES BANCO DE RESPOSTAS SAIR

Login efetuado com sucesso.

+99

Painel Áreas internas

### Ouvidoria Digital

Nova Manifestação

Dentro do prazo 18	Atrasadas prorrogáveis 0	Atrasadas 0
Parcialmente respondidos 3	Respondidos pelas áreas 0	Respostas devolvidas 0
Respostas parciais vencidas 0	Urgentes 2	Reabertos 1

### Acesso à Informação

Nova Solicitação










Dentro do prazo 2	Atrasadas prorrogáveis 0	Atrasadas 0
Parcialmente respondidos 0	Respondidos pelas áreas 0	Respostas parciais vencidas 0
Urgentes 2	Solicitações de recurso 2	Reabertos 0

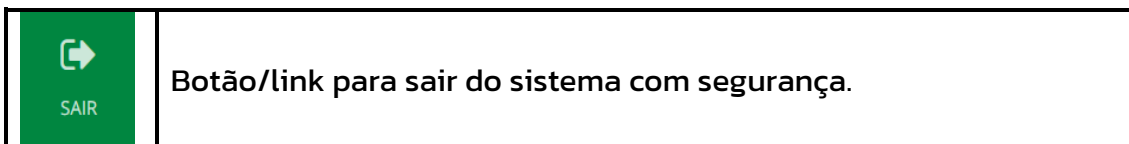
## 5.1 Especificação das funcionalidades e recursos (Perfil Ouvidor)

### 5.1.1 Menu Principal

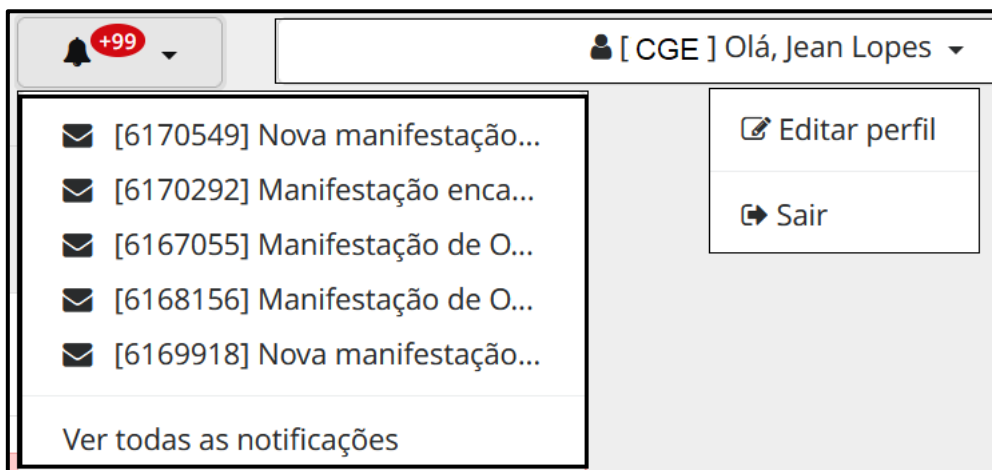
Na parte superior do sistema será apresentado o menu principal, para realização de ações referentes a manifestações de ouvidoria e a solicitações de informação.




 INÍCIO	Botão/link para acessar a página inicial do sistema – Cards com visão gerencial dos módulos de Ouvidoria e de Acesso à Informação.
 OUVIDORIA DIGITAL	Botão/link para acessar as manifestações de ouvidoria por meio de filtros.
 ACESSO À INFORMAÇÃO	Botão/link para acessar as solicitações de informação por meio de filtros.
 CONSULTA SIC/OUVIDORIA	Botão/link para realizar consultas rápidas de manifestações de ouvidoria e de solicitações de informação por meio de alguns filtros de busca.
 RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS	Botão/link para acessar relatórios de ouvidoria e de acesso à informação (Paineis, Pesquisa de Satisfação, Dados Brutos e Relatórios Estatísticos).
 USUÁRIOS	Botão/link para cadastrar, editar, desativar e visualizar os usuários com acesso ao sistema no âmbito da setorial.
 ASSUNTOS	Botão/link para acessar os assuntos e subassuntos específicos para o órgão e os gerais cadastrados no sistema.
 UNIDADES	Botão/link para cadastrar, editar, desativar e visualizar os usuários com acesso ao sistema no âmbito da setorial.
 BANCO DE RESPOSTAS	Botão/link para criar respostas padrões para inserir em manifestações com assuntos recorrentes.



## 5.1.2 Identificação do usuário e notificações




### Notificações do sistema

Na opção de notificações , o Ouvidor poderá acessar as notificações do sistema referentes às ações realizadas nas manifestações de ouvidoria pelos usuários envolvidos, tais como: manifestação recebida, manifestação encaminhada, manifestação respondida, manifestação reaberta, dentre outras.

A notificação apresenta a ação realizada e a identificação da manifestação, podendo ser visualizada e marcada como não lida. [Marcar com não lida](#)

### Identificação do usuário

Na opção de identificação , o Ouvidor poderá visualizar e editar os dados pessoais do seu perfil, bem como sair do sistema.

## 6. Cards: Manifestações de Ouvidoria (Painel Inicial)

O perfil Operador Setorial Ouvidor dispõe de cards para organização das demandas nos módulos de ouvidoria e de acesso à informação.

Nesse guia será abordado sobre as funcionalidades referentes aos cards das manifestações de ouvidoria.



### 6.1 Especificação dos cards de ouvidoria

- **Card dentro do prazo:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que estão dentro do prazo legal de até 20 dias ou estão com o prazo prorrogado entre 21 e 30 dias, conforme Decreto n° 33.485/2020.
- **Card atrasadas prorrogáveis:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que estão com o prazo entre 21 e 30 dias, e não foram prorrogadas.
- **Card atrasadas:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que estão com o prazo superior a 30 dias, independente de prorrogação.
- **Card parcialmente respondidos:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que foram finalizadas com resposta parcial.
- **Card respondidos pelas áreas:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que foram respondidas pelas áreas internas do órgão, por meio do sistema (perfil ou e-mail), após o encaminhamento da ouvidoria.
- **Card respostas devolvidas:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que foram devolvidas pela CGE para algum ajuste da resposta pela ouvidoria setorial.

- **Card respostas parciais vencidas:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que estão com a situação “finalizado parcialmente” há mais de 06 (seis) meses.
- **Card urgentes:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que foram classificadas como “urgente” por algum usuário do sistema.
- **Card reabertos:** Contabiliza e filtra as manifestações de ouvidoria que foram reabertas pelo cidadão ou por algum usuário do sistema.

Uma manifestação pode constar em mais de 1 (um) card, como por exemplo, a demanda pode estar classificada como “urgente”, ter sido reaberta e estar fora do prazo, sendo contabilizada em 03 (três) cards distintos.

Nessa situação, a demanda poderá ser acessada e tratada em qualquer um dos cards que ela constar.

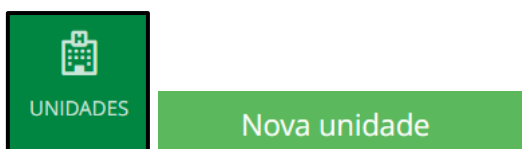
Para acessar as manifestações, basta clicar no card correspondente e em seguida aplicar algum filtro para localizá-la, se necessário.

O painel dos cards dispõe ainda de um botão para registrar manifestação de ouvidoria, **Nova Manifestação** funcionalidade que será explicada a seguir.

## 7. Cadastro e Atualização de Unidades

Para que a Ouvidoria realize a classificação da unidade e da subunidade na manifestação, é necessário que essas informações estejam cadastradas no sistema.

Para realização desse procedimento, o Ouvidor deverá clicar no botão: Unidades.



Importante destacar que o cadastro de unidades e subunidades deverá ser realizado com base na estrutura organizacional do órgão/entidades e no seu regulamento, para que as manifestações de ouvidoria possam ser classificadas adequadamente.

## Formulário de registro de unidades e subunidades

Nova unidade

Nome \*

Sigla   Pertence à ouvidoria de sub-rede? Órgão  
Secretaria do Planejamento e Gestão

Sub-unidades

[Adicionar](#)

[< Voltar a lista de unidades](#) [Gravar](#)

No formulário o ouvidor deverá prestar as seguintes informações:

**Nome:** Nome completo da unidade interna do órgão/entidade (coordenação, assessoria, diretoria etc.). É recomendado cadastrar como unidade as comissões institucionais implantadas no órgão/entidade.

**Sigla:** Sigla da unidade interna do órgão/entidade (coordenação, assessoria, diretoria etc.)

**Pertence à ouvidoria de sub-rede?** Essa opção é destinada para cadastrar setores dos equipamentos no âmbito da sub-rede, caso possua.

Pertence à ouvidoria de sub-rede? Sub-rede \*

**Subunidades:** Para as unidades que possuem subunidades vinculadas, como por exemplo: células, gerências, núcleos etc.

O botão [Adicionar](#) deverá ser utilizado para o cadastro do nome completo e sigla das subunidades.

Cada unidade poderá ter mais de uma subunidade cadastrada conforme a estrutura organizacional do órgão/entidade.



Sub-unidades

Nome *	Sigla *	✘
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Nome *	Sigla *	✘
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Adicionar

< Voltar a lista de unidades

Gravar

Após concluir o preenchimento das informações o ouvidor deverá clicar no botão Gravar.

## 7.1 Edição e exclusão de unidades

Todas as unidades cadastradas ficarão salvas e organizadas na ordem alfabética. Para visualizar as unidades e subunidades e realizar a edição/atualização, o Ouvidor deverá clicar em alguma dessas opções: "Sigla da unidade", "Ver mais detalhes" ou "Editar".

ADINS		Ver mais detalhes... Editar Desabilitar
Nome	Órgão	
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Secretaria do Planejamento e Gestão	

Para realizar a desativação o Ouvidor deverá clicar na opção "Desabilitar", em seguida confirmar a ação. Vale lembrar que esse procedimento é irreversível.

homologacao.ceartransparente.ce.gov.br

Tem certeza que deseja desabilitar?

OK Cancelar

## 8. Cadastro de Usuários

O perfil Operador Setorial Ouvidor possui permissão para cadastrar, editar e desativar os usuários do seu órgão/entidade, na plataforma Ceará Transparente, nos perfis Operador Setorial Ouvidor e Operador Interno, ficando o ouvidor responsável pelo controle de atualização e desativação desses usuários.

Para acessar o cadastro de usuários do Ceará Transparente, o Ouvidor deverá clicar no botão:



## 8.1 Editar, Desabilitar ou Habilitar um usuário

Após acessar o ambiente de cadastro, o Ouvidor terá acesso à relação de usuários já cadastrados, podendo realizar a edição, desativação e ativação.

Para realizar alguma dessas ações, o usuário precisa clicar no botão correspondente que fica ao lado das informações do usuário: **Editar, Desabilitar ou Habilitar**.

Após a confirmação do procedimento de desabilitar um usuário, esse não terá mais acesso ao sistema. Importante destacar que esse procedimento é reversível e o usuário poderá ser ativado novamente, por meio do botão "habilitar", no ambiente de usuários desativados.

Filtros

Buscar por nome, nome social ou e-mail

Tipo de operador  Unidade

Mostrar desativados  Não  Sim

	Nome	E-mail	Tipo de operador	Unidade	
✓	Denuncia	interna_seplag@cge.ce....	Operador interno		<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Desabilitar"/>
✓	Guilherme Araujo Alen...	descaracterizado@cge.c...	Operador Setorial...		<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Desabilitar"/>

Importante destacar que caso o usuário tenha sido cadastrado pela equipe da CGE, o Operador Setorial Ouvidor não poderá realizar edições.

O Operador Setorial Ouvidor não terá permissão de excluir usuários com esse mesmo perfil no sistema, no âmbito do seu órgão.

## 8.2 Cadastrar Usuários

Para realizar o cadastro de usuários o ouvidor deverá clicar no botão: Novo Usuário. 

O Operador Setorial Ouvidor terá permissão para cadastrar os seguintes perfis de usuários, no âmbito do seu órgão/entidade.

- **Operador Setorial Ouvidor;**
- **Operador Interno;**
- **Operador Setorial SIC;**
- **Operador Sub-rede.**

No formulário de cadastro, as seguintes informações serão obrigatórias:

- Nome completo;
- Nome social (A informação inserida nesse campo aparecerá no histórico das manifestações, caso não seja preenchida, aparecerá o nome completo);
- Tipo de documento (Preferencialmente o CPF, em atendimento à lei federal nº 14.534/2023);
- Documento (Nesse campo deverá ser informado o número do documento, o sistema só conseguirá validar o CPF, por isso a importância de utilizar esse tipo de documento);
- É servidor público: sim ou não?;
- E-mail e Confirmação do E-mail (Não deverá ser utilizado o e-mail institucional de setor ou de uso coletivo);

Os campos: nome social, data de nascimento, formação, estado e município não são de preenchimento obrigatório.

## Formulário de cadastro de usuário:

**Novo usuário**

Nome *	Nome social
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de documento	Documento
<input type="text" value="CNH"/>	<input type="text"/>
Gênero	Data de nascimento
<input type="text" value="Não informado"/>	<input type="text"/>
É servidor/Funcionário Público?	
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	
Formação	
<input type="text" value="Selecione a formação"/>	
Estado	Município
<input type="text" value="CE"/>	<input type="text" value="Selecione o município"/>
E-mail *	Confirmação do e-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Após o preenchimento dos dados obrigatórios, o Ouvidor deverá indicar o perfil do usuário:

Tipo do operador *	Órgão
<input type="text" value="Selecione o tipo de operador"/>	Secretaria

Algumas informações deverão ser prestadas de acordo com o tipo de operador selecionado. Nesse material, serão fornecidas orientações pertinentes aos perfis Operador Setorial Ouvidor e Operador Interno.

### 8.2.1 Perfil - Operador Setorial Ouvidor

#### Permissão área interna

Pode atuar como área interna?

Sim  Não

O Operador Setorial Ouvidor poderá atuar no seu perfil como área interna, caso seja marcada a opção "sim", no botão acima disponibilizado no formulário de cadastro. Essa funcionalidade permitirá que o usuário responda a manifestações na qualidade de área interna.

**Ex.** A Ouvidoria poderá ser demanda por meio de solicitação de informação acerca da estatística de atendimento e das suas atividades.

### Permissão para acessar denúncias

Pode visualizar denúncias?

Sim  Não

O Operador Setorial Ouvidor poderá conceder ou não o acesso a denúncias a algum usuário com esse mesmo perfil, para isso é preciso marcar a opção “sim” ou “não” no botão demonstrado acima disponível no formulário de cadastro.

A opção de não visualizar denúncias é recomendada para as situações em que novos colaboradores ingressaram na ouvidoria ou até mesmo limitar o número de usuários que tenham acesso a esse tipo de demanda, em face da sua complexidade e sigilo.

## 8.2.2 Perfil – Operador Interno

### Permissão para acessar denúncias

Pode visualizar denúncias?

Sim  Não

O Operador Setorial Ouvidor poderá conceder ou não o acesso a denúncias a perfil Operador Interno, para isso é preciso marcar a opção “sim” ou “não” no botão demonstrado acima disponibilizado no formulário de cadastro.

Não é recomendado que todos os usuários de um setor tenham acesso a denúncias, isso pode ser delegado apenas ao coordenador e seu substituto, visando garantir o sigilo e segurança das informações e não comprometer a apuração.

### Selecionar unidade (áreas internas)

Sub-rede

Selecione a Unidade Selecione a Sub-unidade

**Sub-rede:** As Ouvidorias Setoriais podem instituir sub-ouvidorias organizando-as em sub-redes, de forma a facilitar o atendimento

presencial e otimizar o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria.

Integram as sub-redes, as ouvidorias de unidades e equipamentos descentralizados, ouvidorias específicas e temáticas, as quais deverão estar vinculadas e subordinadas tecnicamente à Ouvidoria Setorial do órgão/entidade do Poder Executivo Estadual.

Podem fazer parte das sub-redes as ouvidorias de instituições particulares prestadoras de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou instrumento de parceria congênere que demonstrarem interesse em participar do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A opção sub-rede só deverá ser selecionada se a Ouvidoria Setorial possuir sub-rede cadastrada no sistema. É recomendado que o próprio operador sub-rede realize o cadastro de seus usuários no sistema, visando o maior controle e segurança nessa ação.

O usuário poderá estar vinculado em até 2 níveis no cadastro, o nível de unidade, que corresponde à coordenação ou área equivalente ou nível de subunidade, que corresponde à célula ou área equivalente.

Com esses 2 níveis de usuários cadastrados, o Ouvidor terá a opção de enviar a manifestação tanto para o Coordenador como para o responsável pela área vinculada (célula), mas se desejar poderá direcionar apenas para a unidade, a nível de coordenação. Em todas as situações, o operador interno da unidade (nível coordenação) será sempre notificado dos encaminhamentos.

**Atenção!** Não é recomendado cadastrar todos os usuários de um setor apenas no primeiro nível (coordenação/unidade), pois além do coordenador os demais terão acesso às demandas de um modo geral, por isso é importante cadastrar usuários em segundo nível (célula/subunidade), para que cada usuário só visualize as demandas de sua respectiva área.

## 8.3 Planilha de Usuários cadastrados no sistema

Para um maior controle dos usuários cadastrados em seu órgão/entidade, o Ouvidor Setorial poderá baixar uma planilha com a relação de todos os usuários cadastrados no sistema e seus respectivos perfis.

Para gerar a planilha, o Ouvidor deverá clicar no link: "gerar planilha com os dados filtrados" e fornecer as seguintes informações na tela a seguir:

- Título da planilha;
- E-mail para onde a planilha será enviada;
- Formato da planilha, que pode ser no formato do Excel ou csv;
- Validar o *recaptcha*, não sou robô.

Após clicar no botão "gerar planilha", o sistema enviará uma notificação para o e-mail informado contendo o link da planilha, com o título: Planilha de exportação de dados.

Para baixar, o ouvidor deverá clicar no link que foi enviado no corpo do e-mail. Vale destacar que o link ficará disponível por um prazo de 2 dias.

A planilha com a relação de usuários terá o seguinte formato:




	A	B	C	D	E
1	<b>Nome</b>	<b>E-mail</b>	<b>Tipo do operador</b>	<b>Órgão</b>	<b>Unidade</b>
2	Luciano de Sousa Pontes	descharacterizado@cge.ce.	Operador Setorial Ouvid	SEPLAG	
3	Jean Lopes	ouvidor_seplag@cge.ce.g	Operador Setorial Ouvid	SEPLAG	
4	Silviane Torres da Costa	descharacterizado@cge.ce.	Operador setorial SIC	SEPLAG	
5	Guilherme Araújo Alencar	descharacterizado@cge.ce.	Operador Setorial Ouvid	SEPLAG	
6					

## 8.4 Controle de notificações

No formulário de cadastro de usuários, deverá ser indicado a forma que o usuário deseja receber as notificações de algumas ações do sistema, podendo ser por e-mail e/ou sistema. Há possibilidade também de optar por não receber notificação, devendo a opção "nenhum" ser marcada.

Notificações	E-mail e sistema	Apenas sistema	Nenhum
	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Após o cadastro, o próprio usuário poderá realizar a edição do controle de notificações no seu perfil.

<p> [ CGE ] Olá, Jean Lopes ▾</p> <p> Editar perfil</p> <p> Sair</p>
---

## 9. Registrar Manifestação de Ouvidoria

Antes de explicarmos a funcionalidade do registro de manifestações, é preciso destacar que todos os atendimentos prestados ou recebidos pela ouvidoria, de forma presencial, e-mail, telefone fixo, correspondências, dentre outros, e que tenha natureza de manifestação de ouvidoria, deverão ser registrados na plataforma Ceará Transparente, conforme estabelecido no S1º, Art. 22 do Decreto Estadual 33.485/2020.

Para registrar uma manifestação de ouvidoria, o usuário deverá estar logado no sistema com o seu perfil, para que fique registrado no histórico do atendimento o responsável pelo registro. Em seguida, deverá clicar nos botões abaixo, que



estão disponíveis na página inicial do perfil (Início) e no ambiente Ouvidoria Digital, respectivamente.

**Nova Manifestação**

ou

**Registrar nova manifestação**

## 9.1 Formulário de Registro de Manifestação de Ouvidoria

O formulário para registro de manifestação de ouvidoria é composto pelas seguintes seções:

- ✓ Informações do cidadão
- ✓ Descrição da manifestação
- ✓ Classificação da manifestação
- ✓ Anexo
- ✓ Informações de contato
- ✓ Local da ocorrência

## 9.2 Informações do cidadão

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física	Pessoa jurídica	Pessoa anônima
---------------	-----------------	----------------

Nome completo \* Nome social

Meio de entrada utilizado

Internet ▼

Nessa seção deverão ser coletadas informações acerca do tipo de perfil do cidadão e a forma de atendimento.

### Tipo de Perfil:

- ✓ **Pessoa física:** Nessa opção o nome completo do cidadão deverá ser informado (campo obrigatório) e o nome social (campo não obrigatório), em atendimento à Lei Estadual nº 16.946/2019.

- ✓ **Pessoa jurídica:** Nessa opção o nome da empresa/instituição (razão social) deverá ser informado (campo obrigatório).
- ✓ **Pessoa anônima:** Nessa opção nenhuma informação do manifestante é coletada, sendo opcional coletar a conta de e-mail para recebimento do protocolo e senha e para receber informações sobre o acompanhamento da demanda, caso seja de interesse do manifestante. Selecionando essa opção não será possível registrar manifestações de elogio, de forma a evitar o autoelogio.

### **Meio de entrada utilizado:**

O ouvidor deverá selecionar a opção correspondente ao atendimento realizado, observando a forma que a manifestação foi recebida.

Atualmente o sistema conta com 19 meios de entrada: Central 155, Internet, Telefone, Presencial, E-mail, Facebook, Carta, Reclame Aqui, Consumidor.gov, Instagram, Governo Itinerante, Caixa de Sugestões, Twitter, Ceará App, WhatsApp, Google Ferramentas, Atendimento Virtual, Cidadão on-line (chat) e Cidadão on-line (Telegram).

**Atenção!** O meio de entrada "internet" já fica marcado como padrão (*default*) no sistema, sendo necessário que o usuário altere para a opção correspondente ao atendimento realizado.

Em casos de dúvida sobre qual meio de entrada utilizar, sugerimos manter contato com a equipe de monitoramento da CGE.

De forma articulada com a CGE, novas opções de meio de entrada poderão ser inseridas no sistema.

## **9.2.1 Descrição da manifestação**

Nessa seção deverão ser coletadas informações acerca da manifestação, tais como: tipo, órgão responsável, descrição e urgência.

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação Denúncia **Elogio** Sugestão Solicitação

Órgão responsável

Selecione o órgão responsável  Não sei qual é o órgão responsável

Descrição

**B I U**

Descreva a manifestação com o máximo possível de detalhes. Não há limites de caracteres.  
Para garantia do anonimato, certifique-se de que na descrição da manifestação não contém informações pessoais ou elementos que venham a identificá-lo.

Urgente

Finalizar de imediato

## 9.2.2 Conceitos dos tipos de manifestação

No tipo da manifestação, o ouvidor deverá selecionar a opção correspondente ao atendimento que está realizando.

Os conceitos dos tipos de manifestação serão apresentados no sistema ao clicar nos botões referentes a cada tipo.

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.
- **Denúncia:** relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida internamente em: Denúncia Contra o Estado ou Denúncia Para o Estado
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente.
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.

**Atenção!** O tipo “denúncia” terá formulário e fluxo diferenciados, objetivando maior eficiência no levantamento de informações e na apuração.

### 9.2.3 Órgão responsável

Nesse campo o ouvidor deverá selecionar o órgão/entidade como responsável pelo atendimento/apuração da demanda.

Órgão responsável	
<input type="text" value="Selecione o órgão responsável"/>	<input type="checkbox"/> Não sei qual é o órgão responsável

**Atenção!** Considerando que as ouvidorias atuam em rede, é possível registrar uma manifestação para outro órgão da Rede de Ouvidorias, nas situações em que o cidadão se dirigiu equivocadamente à instituição e o assunto abordado é de competência de outro(s) órgão(s).

Caso o Ouvidor registre uma manifestação para outro órgão, na seção de classificação, a opção  Não sei a classificação deverá ser marcada, considerando que essas informações são exclusivas e deverão ser mais bem prestadas pelo órgão que realizará o atendimento/apuração da demanda.

Caso não seja possível identificar qual órgão é responsável pelo atendimento/apuração da manifestação apresentada, a opção “não sei qual é o órgão responsável” deverá ser marcada, nessa situação a demanda será encaminhada para equipe de monitoramento da CGE, para análise e providências.

#### 9.2.3.1 Descrição da manifestação

A partir do relato realizado pelo cidadão, o Ouvidor deverá registrar no campo “descrição” todas as informações importantes acerca da manifestação, de forma clara e objetiva, de forma a facilitar o atendimento/apuração por parte das áreas e órgãos competentes.

Exemplos:

- ✓ Nome e endereço de escolas, hospitais, equipamentos públicos;
- ✓ Nome completo de servidor/colaborador e lotação;
- ✓ Dia, local e hora de ocorrências;
- ✓ Se já houve atendimento primário;

- ✓ Objeto da demanda (mau atendimento, furto, assédio etc.);
- ✓ Número de protocolo, documento.

Vale destacar que o campo descrição não tem limitação de número de caracteres.

### 9.2.3.1.1 Marcar manifestação como urgente

Por meio do botão  *Urgente* o Ouvidor poderá sinalizar que a demanda tem caráter de urgência e requer uma atuação mais célere.

Seguem abaixo algumas situações e assuntos que a manifestação de ouvidoria poderá ser marcada como urgente:

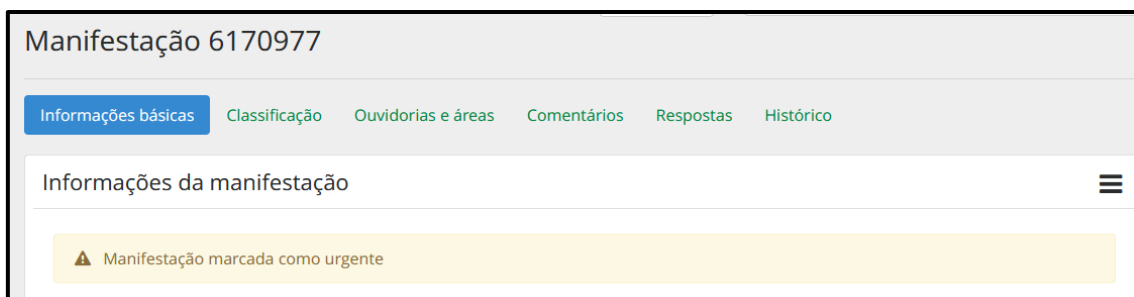
- ✓ Saúde pública (pandemia, infecções etc.);
- ✓ Segurança (risco de morte, rebeliões, ameaças, crimes hediondos etc.);
- ✓ Indicação de Catástrofes, calamidade pública;
- ✓ Crimes de torturas;
- ✓ Violência contra mulher, crianças e grupos vulneráveis;
- ✓ Tempestividade de eventos (prazo de inscrição de matrícula, concurso etc., em que o prazo do evento se encerra antes do prazo final da manifestação)

Após o cadastro da manifestação e a indicação da situação de urgente, a manifestação será alocada para o card: urgente, disponibilizado no perfil Ouvidor Setorial, para a organização dessas demandas, que terão a sinalização de uma cor de fundo para diferenciar das demais demandas, conforme imagens abaixo.



Criado em	▼ Prazo restante	Identificação	Protocolo	Tipo	Situação	Unidade(s)	Descrição
23/01/2023	21 dias	Manifestação anônima	6170977	Reclamação	SEPLAG - Em atendimento - setorial	Indefinido	
23/01/2023	21 dias	Manifestação anônima	6170971	Reclamação	SEPLAG - Em atendimento - setorial	Indefinido	

Na aba "informações básicas" da manifestação constará mensagem indicando que a demanda está marcada como urgente.



### 9.2.3.1.2 Finalizar manifestação de imediato

Nos atendimentos em que a Ouvidoria já resolveu a situação ou prestou os devidos esclarecimentos/orientações ao cidadão sobre a sua demanda, e que não requer encaminhamentos, o ouvidor deverá registrar esse atendimento no sistema e utilizar o recurso: “finalizar de imediato”.

Importante destacar que nesse procedimento a classificação da manifestação também deverá ser realizada, salvo quando não for de competência do Poder Executivo Estadual.

**Atenção!** Caso a demanda seja uma solicitação de informação, o ouvidor deverá registrar essa demanda no ambiente de Acesso à Informação, no formulário de registro de solicitação de informação e finalizar de imediato.

Caso a demanda não seja pertinente ao Governo do Estado (Poder executivo), a opção “não compete ao Poder Executivo Estadual” deverá ser selecionada.

### 9.2.3.2 Descrição da Manifestação (Denúncia)

As manifestações tipificadas como Denúncia possuem um fluxo diferenciado no sistema. Primeiramente elas passam pela CGE para uma análise técnica inicial, por meio da atividade de triagem, que tem por objetivo obter mais detalhes e informações acerca da denúncia, quando possível, bem como identificar o órgão/entidade responsável pela apuração.

As Ouvidorias Setoriais dos órgãos/entidades também são responsáveis por solicitar informações complementares ao cidadão, bem como realizar apuração preliminar, objetivando o aprofundamento da apuração da denúncia por meio das áreas competentes.

Em segundo lugar, as denúncias causam um impacto negativo para as organizações, trazendo sérios prejuízos na prestação dos serviços públicos e podem apontar diversas irregularidades na gestão dos recursos públicos.

Nesse sentido, a plataforma Ceará Transparente dispõe de um formulário diferenciado para o registro de denúncias, de forma a estimular o cidadão no atendimento a prestar as informações necessárias sobre as irregularidades ou ilícitos que tomou conhecimento, visando qualificar ainda mais as denúncias apresentadas pelos cidadãos.

### 9.2.3.2.1 Formulário para registro de denúncia

Ao selecionar o tipo "denúncia", além de trazer o conceito, o sistema apresenta mensagem sobre o encaminhamento da denúncia para a CGE.

Informações

Tipo da manifestação

Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação
------------	----------	--------	----------	-------------

Atenção! Sua Denúncia será direcionada para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para análise e encaminhamentos. O campo abaixo indica apenas qual órgão está sendo denunciado, quando for possível identificar. Caso deseje compartilhar essa denúncia com outro órgão, por favor, informe no final do texto da manifestação, que a equipe responsável analisará e efetuará o compartilhamento da demanda.

No registro de denúncias não é possível indicar o órgão de encaminhamento, mas é possível informar o órgão ou entidade que a denúncia está relacionada, caso o cidadão possua essa informação.

Órgão denunciado

Selecione o órgão responsável   Não sei qual é o órgão responsável

Assunto

Selecione uma opção   Não sei informar o assunto

No campo a seguir, o Ouvidor deverá descrever de forma detalhada e clara o teor da denúncia, não havendo limitação de caracteres.

Escreva aqui sua denúncia \*

**B I U**

Nos demais campos do formulário, a partir das informações prestadas pelo cidadão, o ouvidor deverá realizar inserção no sistema, referente à:

- Data da ocorrência do fato (denúncia);
- Local da ocorrência do fato (denúncia);
- Percepção do cidadão sobre o fato (denúncia);
- Nomes de pessoas envolvidas (denúncia);
- Evidências sobre o fato apresentado (denúncia).



Quando o fato ocorreu ou continua ocorrendo? \*

Indique o local/unidade onde o fato ocorreu: \*

Sobre o fato sendo denunciado, você tem: \*

Selecione uma opção ▼

Existem pessoas envolvidas? Se sim, indique-as: \*

**B I U**  



Quando o fato ocorreu ou continua ocorrendo? \*

Indique o local/unidade onde o fato ocorreu: \*



Sobre o fato sendo denunciado, você tem: \*

Selecione uma opção ▼


Existem pessoas envolvidas? Se sim, indique-as: \*

**B I U**  

Existem evidências? Se sim, indique-as: \*

**B I U**  

Anexos (opcional)

Nenhum arquivo selecionado. 

A soma dos anexos inseridos no sistema não pode ultrapassar o limite de 50MB.

## 9.2.4 Classificação da manifestação (no registro)

No momento do registro da manifestação, os campos referentes à classificação não são obrigatórios, podendo o Ouvidor marcar a opção  Não sei a classificação e realizar esse procedimento na etapa de tratamento da demanda, caso seja pertinente ao seu órgão/entidade.



Classificação	
Assunto *	Subassunto
<input type="text" value="Selecione uma opção"/>	<input type="text" value="Selecione uma opção"/>
Unidade *	Subunidade
<input type="text" value="Selecione uma opção"/>	<input type="text" value="Selecione uma opção"/>
Programa orçamentário *	Tipo de serviço *
<input type="text" value="Selecione uma opção"/>	<input type="text" value="Selecione uma opção"/>
<input type="checkbox"/> Não compete ao Poder Executivo Estadual <input type="checkbox"/> Não sei a classificação	

Caso o Ouvidor opte por realizar esse procedimento de classificação no ato do registro da manifestação, poderá estar consultando orientações no tópico 8.2.3 desse material (Classificação no tratamento da manifestação).

Caso a demanda não seja pertinente ao Governo do Estado (Poder Executivo Estadual), o Ouvidor não precisará classificar a manifestação, a opção “não compete ao Poder Executivo Estadual” deverá ser selecionada. Após esse procedimento, o assunto da manifestação ficará classificado como “não compete ao poder executivo” e os demais campos automaticamente classificados como “nulo”.


## 9.2.5 Anexos

Durante o registro da manifestação o ouvidor poderá inserir arquivos para complementar e fundamentar as informações apresentadas pelo cidadão.

Esses arquivos podem ser documentos, fotos e vídeos, de diversos formatos, podendo ser anexados vários arquivos na mesma demanda desde que não ultrapasse o limite de 50mb.

Para cada arquivo que for anexado é preciso clicar no link [Adicionar anexo](#)

Anexos (opcional)
<a href="#">Adicionar anexo</a>

Caso o arquivo tenha sido inserido de forma equivocada, poderá ser excluído por meio do ícone .

Nenhum arquivo selecionado. 🗑️

A soma dos anexos inseridos no sistema não pode ultrapassar o limite de 50MB.

[Adicionar anexo](#)

## 9.2.6 Informações de contato

Nessa seção, o Ouvidor deverá indicar de que forma o cidadão deseja receber a resposta de sua manifestação. De acordo com a opção indicada deverão ser fornecidas as informações correspondentes ao contato.

Para as manifestações registradas na forma anônima só será possível receber a resposta pela opção “sistema”. Caso o cidadão tenha fornecido o e-mail, a resposta também será encaminhada por esse meio de forma automática.

No exemplo da imagem abaixo, o cidadão optou por receber a resposta por “telefone”, dessa forma, o campo “Telefone 1” será de preenchimento obrigatório.

### Informações de contato

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema
Telefone
E-mail
Twitter
Facebook
Instagram
Presencial
Whatsapp

E-mail <input type="text"/>	Telefone 1 * <input type="text" value="(85) 99999-9999"/>	Telefone 2 <input type="text"/>	Whatsapp <input type="text"/>
CEP <input type="text"/>	Estado CE <span style="font-size: 0.8em;">▼</span>	Município Selecione uma opção <span style="font-size: 0.8em;">▼</span>	
Rua/Av. <input type="text"/>	Número <input type="text"/>		
Bairro <input type="text"/>	Complemento <input type="text"/>		
Perfil Twitter <input type="text"/>	Perfil Facebook <input type="text"/>	Perfil Instagram <input type="text"/>	

### Definição das formas do cidadão receber resposta

**📞 Telefone:** Essa opção indica que o cidadão deseja receber a resposta de sua manifestação por meio da Central de Atendimento 155. Esse procedimento é realizado de forma manual pela equipe da Célula de Atendimento 155 da CGE. O campo “Telefone 1” é de preenchimento obrigatório.

**Sistema:** Essa opção indica que o cidadão consultará a resposta no sistema por meio de protocolo e senha. Para as manifestações anônimas essa opção será selecionada automaticamente. Esse procedimento é realizado de forma automatizada pelo sistema. Nenhum campo é de preenchimento obrigatório.

**E-mail:** Essa opção indica que o cidadão deseja receber a sua resposta por e-mail. Esse procedimento é realizado de forma automatizada pelo sistema. O campo "E-mail" é de preenchimento obrigatório. Caso estejam habilitadas, as notificações do sistema também são enviadas para o e-mail do usuário.

Na imagem abaixo é apresentado o modelo de notificação quando a resposta é enviada por e-mail, com o título: [Ceará Transparente] – Notificação do sistema.



Independente da opção selecionada pelo cidadão de como receber a resposta, caso o e-mail seja informado, a resposta também será enviada por e-mail.

**Redes Sociais (Twitter, Facebook e Instagram):** Essa opção indica que o cidadão deseja receber a sua resposta por meio do seu perfil nas redes sociais, nesse caso, deverá informar o nome do perfil da sua conta. Esse procedimento é realizado de forma manual pela equipe da CGE. Os campos Twitter, Facebook ou Instagram será de preenchimento obrigatório.

**Presencial:** Essa opção indica que o cidadão deseja receber a sua resposta de forma presencial, e que se dirigirá até a Ouvidoria do órgão responsável pela manifestação. Nesse caso, não precisa fornecer nenhuma informação de contato. Cabe destacar que o cidadão receberá a resposta de acordo com o conteúdo que está disponibilizado no sistema, podendo receber a resposta de forma impressa. O cidadão deverá se atentar para as datas e horários que a ouvidoria sugeriu para repassar a resposta de forma presencial. Esse procedimento é realizado pelas equipes das Ouvidorias Setoriais. Os campos "estado" e "município" serão de preenchimento obrigatório.

📞 **WhatsApp:** Essa opção indica que o cidadão deseja receber a sua resposta por meio de mensagem e áudio pelo aplicativo WhatsApp. Nesse caso, deverá ser fornecido um número de telefone compatível e vinculado à conta de WhatsApp. Esse procedimento é realizado de forma manual pela equipe da Célula de Atendimento 155, da CGE. O campo “WhatsApp” é de preenchimento obrigatório.

### 9.2.7 Local da Ocorrência

As informações dessa seção diferenciam das informações de contato. Nessa seção, quando possível e de interesse do cidadão, deverão ser fornecidas informações pertinentes ao local da ocorrência. Por exemplo, o cidadão pode residir em Fortaleza, mas o local da ocorrência de sua demanda é no município de Martinópolis-CE, que por alguma razão o cidadão utilizou o serviço público estadual prestado naquele município e tem interesse de contribuir com sua melhoria.

Os campos referentes ao local da ocorrência (imagem abaixo), somente o campo município é de preenchimento obrigatório, que tem por objetivo identificar a localização das demandas para o aprimoramento dos serviços e das políticas públicas a partir da gestão desses dados.

Por fim, para registrar o atendimento no sistema, o operador deverá clicar no botão: “ salvar manifestação”, sendo direcionado para tela de confirmação.



Local da ocorrência

CEP  Estado  Município \*

Rua/Av.  Número

Bairro/Distrito  Complemento

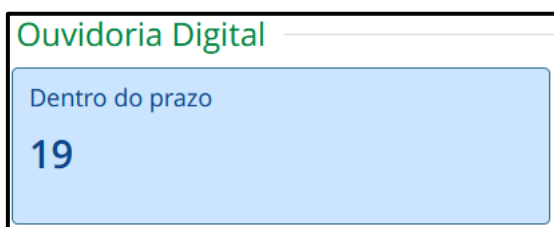
Salvar manifestação

## 10. Tratamento da Manifestação de Ouvidoria

Após o registro ou recebimento da manifestação, o ouvidor precisará realizar o tratamento da manifestação, que consiste na análise, classificação e encaminhamentos da demanda.

Por meio do card – manifestações dentro do prazo, conforme imagem abaixo, o ouvidor poderá identificar as manifestações mais recentes, que ainda não foram respondidas pelas áreas e estão dentro do prazo legal

Vale destacar que as manifestações em atraso contidas nos demais cards podem também ser objeto de tratamento caso esse procedimento ainda não tenha sido realizado pela equipe de ouvidoria.



### 10.1 Consultar manifestações

#### 10.1.1 Ordenar manifestações

O ouvidor poderá organizar as manifestações com apresentação das demandas mais recentes na página inicial, clicando no item/coluna: **Criado em**

Os resultados estão filtrados. Exibindo 19 de 9.014 registros. [Limpar filtro](#)

<b>Criado em</b>	Prazo restante	Identificação	Protocolo	Tipo	Situação	Unidade(s)	Descrição
16/02/2023	20 dias	Manifestação anônima	6171044	Solicitação	SEPLAG - Em atendimento - setorial	Indefinido	
13/02/2023	21 dias	Manifestação anônima	6171033	Reclamação	SEPLAG - Em atendimento - setorial	Indefinido	
10/02/2023	20 dias	Manifestação anônima	6171029	Reclamação	SEPLAG - Em atendimento - setorial	Indefinido	

As manifestações de ouvidoria são organizadas por paginação, cada página contém 20 demandas, sendo contabilizadas conforme abaixo:



## 10.1.2 Consultar manifestações por filtros

É comum nas atividades da ouvidoria, precisar localizar manifestações pelas mais diversas razões, como por exemplo, solicitação da gestão ou da área técnica para dar continuidade na apuração ou algum outro trabalho.

Para isso, o ouvidor poderá aplicar filtros no tópico "Ouvidor Geral" ou em qualquer um dos cards para localizar manifestações de ouvidoria a partir de alguns parâmetros, de forma individual ou conjugada.

**Filtros**

Busca por palavra-chave <input type="text" value="Buscar por protocolo, nome, e-mail, docume"/>	Busca por protocolo <input type="text" value="Protocolo"/>	Período <input type="text" value="Início"/>	<input type="text" value="Fim"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Situação <input type="text" value="Todas"/>	Exibir finalizados <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	Sub-rede <input type="text" value="Todos"/>		
Unidade <input type="text" value="Todos"/>	Subunidade <input type="text" value="Todos"/>	Assunto <input type="text" value="Todos"/>		
Tipo de serviço <input type="text" value="Todos"/>	Tipo de manifestação <input type="text" value="Todos"/>	Prazo <input type="text" value="Dentro do prazo"/>		
Prazo da unidade (área interna) <input type="text" value="Todos"/>	Tipo de resposta <input type="text" value="Todos"/>	<input type="checkbox"/> Somente urgentes		

A busca por manifestações poderá ser realizada com base nos seguintes parâmetros:

- ✓ **Palavra-chave:** Busca por meio de alguma palavra contida no texto da manifestação. O resultado pode apresentar vários resultados, nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Protocolo:** Busca pelo protocolo de registro da manifestação.
- ✓ **Período:** Busca pela data que a manifestação foi registrada. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros, considerando que podem ter sido registradas várias demandas numa determinada data.
- ✓ **Situação:** Busca pela situação das manifestações. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Exibir finalizadas (Sim/Não):** Essa opção deverá ser associada a algum outro parâmetro, se na consulta é para trazer as demandas finalizadas ou não? No caso de dúvida, se o ouvidor não lembra se a demanda foi concluída é recomendado marcar a opção "sim".

- ✓ **Sub-rede:** Busca a manifestação que tenha sido encaminhada para alguma sub-rede, caso a ouvidoria possua. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Unidade:** Busca as manifestações por unidade do órgão. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Subunidade:** Busca as manifestações por unidade do órgão. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Assunto:** Buscar pelo assunto da manifestação. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Subassunto:** Buscar pelo subassunto da manifestação. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Tipo de serviço:** Buscar pelo tipo de serviço classificado da manifestação. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Tipo de manifestação:** Buscar pelo tipo da manifestação. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Prazo:** Buscar pela situação do prazo da manifestação. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Prazo da unidade:** Buscar pela situação do prazo da manifestação da unidade. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.
- ✓ **Tipo de resposta:** Buscar pelo tipo de resposta da manifestação. Nesse caso é recomendado informar mais parâmetros.

Exemplo de consulta conjugada com diversos parâmetros.

Para obter maior precisão na localização das demandas, o ouvidor deverá informar o maior número possível de parâmetros nos filtros, conforme abaixo:

- Especificar um período;
- Especificar o tipo;
- Especificar o assunto;
- Especificar a unidade.

Com esse refinamento de parâmetros, a consulta vai apresentar menos resultados e vai facilitar o trabalho do ouvidor na localização da demanda que procura.

Vale destacar que para uma busca exitosa é preciso que a manifestação esteja classificada.

### 10.1.3 Busca rápida de manifestação

O sistema disponibiliza um mecanismo de busca rápida para localizar manifestações de ouvidoria, bastando digitar o número do protocolo no campo abaixo, que fica disponível em todas as telas do sistema na parte inferior à direita, em seguida clicar na lupa.

Após esse procedimento o sistema direcionará a consulta para o módulo correspondente, conforme o tipo da demanda consultada (Ouvidoria ou SIC).

### 10.2 Detalhamento da Manifestação

Para abrir a demanda, o Ouvidor deverá clicar em qualquer parte das informações prévias da manifestação:

01/12/2022	20 dias	Manifestação anônima	6170888	Reclamação	SEPLAG - Em atendimento - setorial	Indefinido
------------	---------	-------------------------	---------	------------	---------------------------------------	------------

Após acessar a demanda, os tópicos abaixo serão apresentados, por meio de abas:

Informações básicas	Classificação	Ouvidorias e áreas	Comentários	Respostas	Histórico
---------------------	---------------	--------------------	-------------	-----------	-----------

- **Informações Básicas:** Apresenta as informações gerais da manifestação.
- **Classificação:** Apresenta os campos de classificação da manifestação.
- **Ouvidorias e áreas:** Apresenta as ouvidorias setoriais e unidades internas que estão envolvidas na manifestação.
- **Comentários:** Apresenta os comentários (internos e do cidadão) que foram inseridos na manifestação.
- **Respostas:** Apresenta as respostas que foram apresentadas pelas áreas internas e pelas ouvidorias setoriais envolvidas.
- **Histórico:** Apresenta todas as ações que foram realizadas na manifestação.



## 10.2.1 Informações básicas:

Na aba “Informações básicas” são apresentadas todas as informações da manifestação, organizadas por seções, conforme abaixo:

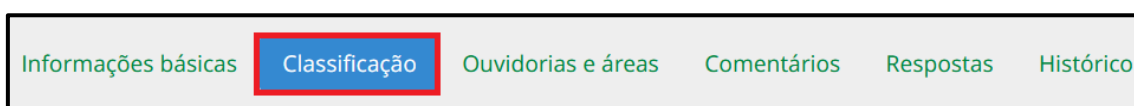
**Prazos e Providências:** Data de registro, situação atual, órgão e meio de entrada utilizado.

**Informações do Cidadão:** E-mail, telefones, nome completo, nome social, tipo e número do documento, Rua/Av., número, bairro, CEP, complemento e município, desde que os dados sejam informados.

**Descrição da manifestação:** Protocolo, senha, assunto inserido pelo cidadão (caso haja), tipo de manifestação, descrição da manifestação, forma de resposta, situação e telefones.

**Local da ocorrência:** Rua/Av., número, bairro, CEP, complemento e município, desde que os dados sejam informados.

## 10.2.2 Classificação da manifestação (no tratamento)



Objetivando obter informações gerenciais para os Relatórios de Ouvidoria, durante o tratamento da manifestação, o Ouvidor deverá proceder com a classificação da manifestação, conforme o teor/objeto apresentado.

### 10.2.2.1 Classificar manifestação

Para classificar a manifestação, o Ouvidor deverá clicar no botão “classificar manifestação”.



Na tela abaixo, além dos campos correspondentes à classificação, será apresentado o texto da manifestação e anexos (caso haja), para facilitar a classificação.

Classificar manifestação

---

**Descrição da manifestação**

Descrição  
[REDACTED]

Anexos  
 Nenhum arquivo

---

Assunto \* Subassunto

Selecione uma opção Selecione uma opção

---

**▲ Atenção:** ao selecionar Unidade e Subunidade você não está encaminhando a manifestação. Está apenas classificando.

---

Unidade \* Subunidade

Selecione uma opção Selecione uma opção

Programa orçamentário \* Tipo de serviço \*

Selecione uma opção Selecione uma opção

Não compete ao Poder Executivo Estadual  Urgente

Cancelar Salvar alterações

A classificação da manifestação é um procedimento obrigatório no sistema e compreende na sistematização das seguintes informações:

- **Assunto:** definição do tema, objeto ou ponto principal da manifestação de forma resumida.  
 Ex.: Matrícula escolar.  
**Atenção!** Nas manifestações provenientes da internet, o cidadão tem a possibilidade de incluir o assunto da sua manifestação, dessa forma, o ouvidor analisa se mantém a indicação do cidadão ou atribui outro assunto.
- **Subassunto:** detalhamento do assunto, quando a definição for muito abrangente/genérica.  
 Ex.: Problema no sistema de matrícula.  
**Observação:** O subassunto só será obrigatório quando tiver informações inseridas nesse campo, pois nem sempre o assunto requer detalhamento.
- **Unidade:** identificação da área interna do órgão (macro) responsável pelo assunto da manifestação.  
 Ex.: Coordenadoria de Ouvidoria (CGE)  
**Atenção!** Nesse procedimento de classificar a unidade e a subunidade, o ouvidor não estará realizando o encaminhamento da demanda, apenas indicando as áreas responsáveis pela demanda.

- **Subunidade:** identificação da área interna do órgão (específica) responsável de forma mais direta pelo assunto da manifestação.  
Ex.: Central de Atendimento Telefônico 155 (CGE)  
Obs.: A subunidade só será obrigatória quando tiver informações inseridas nesse campo, pois nem toda unidade terá subunidade a exemplo de áreas meio.
- **Programa orçamentário:** Identificação do programa orçamentário do órgão/entidade que está associado com a política, serviço ou assunto tratado na manifestação.  
Ex.: Transparência, Participação e Controle Social (CGE)
- **Tipo de serviço:** Identificação do serviço que está sendo tratado na manifestação, com base na Carta de Serviços.  
Ex.: Emissão da Carteira de Motorista (DETRAN)  
A depender do contexto da manifestação e caso não haja relação com a prestação de serviço, esse campo poderá ser classificado com a opção “não se aplica”.

As informações dos campos de classificação já são previamente cadastradas no sistema pela CGE em articulação com as Ouvidorias Setoriais.

A CGE é responsável pelo cadastro das informações referentes aos campos: assunto, subassunto, programa orçamentário e tipo de serviço. As Ouvidorias Setoriais ficam responsáveis por alimentar os campos unidade e subunidade no sistema.

Os assuntos e subassuntos são categorizados em geral (comum para todos os órgãos e entidades) e específicos (exclusivo para cada órgão e entidade). Caso o ouvidor não identifique algum assunto ou subassunto que seja afeto a uma manifestação durante a classificação, deverá entrar em contato com a equipe de monitoramento da CGE para orientações e, se necessário a inclusão do novo assunto/subassunto no sistema.

As informações dos campos “programa orçamentário” e “tipo de serviço” são extraídas de outras ferramentas tecnológicas, quais sejam: SIOF (Sistema Integrado Orçamentário e Financeiro/SEPLAG) e Sistema da Carta de Serviços, e inseridas no Ceará Transparente.

- **Manifestação não compete ao Poder Executivo Estadual**

Caso a demanda não seja pertinente ao Governo do Estado (Poder Executivo Estadual), o Ouvidor não precisará classificar a manifestação. Nesse caso, a opção “não compete ao Poder Executivo Estadual” deverá ser selecionada. Após esse procedimento, o assunto da manifestação ficará classificado como “não compete ao poder executivo” e os demais campos automaticamente ficam em branco.

Não compete ao Poder Executivo Estadual

#### ▪ Classificar Manifestação como “urgente”

Caso a manifestação seja considerada como urgente, conforme orientações do tópico 7.1.2.3.1 desse material, o Ouvidor deverá marcar o campo abaixo na seção de classificação.

Urgente

Após o preenchimento de todos os campos da aba de classificação, o ouvidor deverá clicar no botão abaixo para salvar as informações:

Salvar alterações

### 10.2.3 Ouvidorias e áreas

Conforme informado no tópico anterior, no procedimento de classificação da unidade e subunidade não é realizado nenhum encaminhamento.

Os encaminhamentos para as unidades internas do órgão ou para outras ouvidorias setoriais deverão ser realizadas na aba: “ouvidorias e áreas”.

Informações básicas	Classificação	Ouvidorias e áreas	Comentários	Respostas	Histórico
Ouvidorias setoriais envolvidas					
SEPLAG - Em atendimento - setorial					
Transferir para outra ouvidoria			Compartilhar com outra Ouvidoria		
Áreas internas envolvidas					
Nenhuma área interna envolvida					
Encaminhar para área interna					

### 10.2.3.1 Transferir ou compartilhar com outra ouvidoria

O procedimento de encaminhamentos para envolver outra(s) ouvidoria(s) na manifestação deverá ser realizado dentro do prazo de 5 dias (corridos) da data de registro da manifestação.

- **Transferir para outra ouvidoria:** Esse procedimento deverá ser realizado quando a demanda não for de competência do órgão/entidade. Para realizar a transferência, o ouvidor deverá selecionar o órgão responsável pela demanda e informar a justificativa da transferência, que deverá ser de forma clara e objetiva.

A imagem mostra uma interface web para a transferência de uma manifestação. O formulário é intitulado "Transferência da manifestação". Ele contém os seguintes campos e elementos:

- Um campo "De" com o valor "SEPLAG".
- Um campo "Para \*" que é um menu suspenso com o texto "Selecione uma opção" e uma seta para baixo.
- Um campo "Motivo da transferência \*" que é uma área de texto vazia.
- Dois botões na base: "Cancelar" (laranja) e "Salvar alterações" (azul).



- **Compartilhar com outra ouvidoria:** Esse procedimento deverá ser realizado quando a demanda também for de competência de outro órgão/entidade do Poder Executivo Estadual. Para realizar o compartilhamento, o ouvidor deverá clicar no botão: **Adicionar nova Ouvidoria** e em seguida selecionar o órgão responsável pela demanda e informar a justificativa do compartilhamento, que deverá ser de forma clara e objetiva. No procedimento, o ouvidor poderá realizar ainda a edição do texto da manifestação, podendo suprimir informações que só são de interesse de sua instituição, principalmente se forem sigilosas. O procedimento de compartilhamento poderá ser realizado com mais de um órgão/entidade, sempre utilizando o botão: **Adicionar nova Ouvidoria**.

**Ouvidorias envolvidas**  
SEPLAG - Em atendimento - setorial

Tipo da manifestação

Reclamação
Denúncia
Elogio
Sugestão
Solicitação

Descrição da manifestação \*

**B I U**  

Sugerimos a redução da carga horária dos agentes...]

body p

Este será o conteúdo visível pelo órgão selecionado

Informe o motivo \*

Adicionar nova Ouvidoria

### 10.2.3.2 Encaminhar para área interna (usuário com perfil)

É sabido que as Ouvidorias têm acesso a informações sensíveis e com temáticas complexas, sendo necessária a adoção de providências e de procedimentos para garantir a segurança e proteção dessas informações. Nesse sentido, a plataforma Ceará Transparente dispõe de funcionalidade para a tramitação de manifestações entre unidades e ouvidorias setoriais de forma segura e transparente, sendo recomendada a utilização da ferramenta para todos os encaminhamentos de manifestações, de forma a assegurar o sigilo e discrição das informações recebidas.

Importante destacar que esse procedimento de encaminhamento só terá efetividade se as unidades internas do órgão/entidade possuírem usuários cadastrados no sistema, caso contrário a demanda não será encaminhada, mesmo o campo unidade estando preenchido. Uma unidade ou subunidade poderá ter mais de um usuário cadastrado para receber e responder as demandas enviadas pela ouvidoria.

Áreas internas envolvidas
Nenhuma área interna envolvida
<a href="#">Encaminhar para área interna</a>


O procedimento de encaminhamento da manifestação para áreas internas do órgão/entidade poderá ser realizado após o prazo de 5 dias (corridos) da data de registro da manifestação. Importante destacar que a ouvidoria deverá realizar esse procedimento com a maior celeridade possível para que não impacte no prazo de atendimento da demanda.

Para realizar o encaminhamento para unidade interna do órgão/entidade, o ouvidor deverá clicar no botão: [Adicionar nova área interna](#) e em seguida selecionar a unidade responsável pela demanda e informar a justificativa da transferência, que deverá ser de forma clara e objetiva. No procedimento de encaminhamento, o ouvidor poderá realizar ainda a edição do texto da manifestação, podendo suprimir informações por questões de segurança, principalmente se forem sigilosas. O procedimento de compartilhamento poderá ser realizado com mais de uma unidade do órgão/entidade, sempre utilizando o botão: [Adicionar nova área interna](#)

Para um maior controle e organização da Ouvidoria, no procedimento de encaminhamento deverá ser informado um prazo para a área interna fornecer a resposta. Após essa ação, o sistema emitirá alertas sobre o tempo de resposta, podendo ser alterado e realizadas cobranças.



Áreas internas envolvidas
[SEPLAG] SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO <i>Prazo: 1 dia</i> ☰
[SEPLAG] ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO <i>Prazo: 9 dias</i> ☰

Áreas internas envolvidas


Selecione uma área interna  

[Adicionar Sub-unidade](#)

Este será o conteúdo visível pela área interna selecionada: \*

**B I U**  

Feriado de carnaval

 Para garantia do sigilo, certifique-se de que na descrição da manifestação não contém informações pessoais ou elementos que venham a identificar o(a) manifestante.

Considerações:


Prazo para a resposta da área interna:

### 10.2.3.3 Encaminhar para área interna (por e-mail/sistema)

Caso a unidade e/ou subunidade não possua usuários cadastrados no sistema para o recebimento das manifestações da ouvidoria, o Ouvidor poderá utilizar o recurso de encaminhamento da demanda por e-mail, pelo próprio sistema.

Com a utilização desse recurso, caso a manifestação possua arquivos anexados, essas informações serão encaminhadas por e-mail, automaticamente.

E-mails adicionais



[Adicionar e-mail](#)

Attachments

Nenhum arquivo

E-mails adicionais

jean.lopes@cge.ce.gov.br

Após essa ação, o e-mail informado ficará salvo no histórico dessa seção, e o destinatário receberá uma notificação na sua conta de e-mail conforme abaixo:



CT Ceará Transparente <noreply@cge.ce.gov.br>  
Para Jean Lopes dos Santos 13:52

Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.




**[6171048] Manifestação encaminhada**

Jean Lopes encaminhou uma manifestação de Ouvidoria para você. Clique no link abaixo para dar um posicionamento.

[Manifestação 6171048](#)

Considerações:  
Conforme legislação vigente

Com o encaminhamento da manifestação para a unidade interna do órgão, a situação da demanda será atualizada para “Em atendimento – área interna”.

#### **10.2.3.4 Responder manifestação como área interna (por e-mail/sistema)**


Para responder a uma manifestação por meio do e-mail enviado pela ouvidoria, via sistema, o usuário deverá clicar no link Manifestação/Protocolo, contido no e-mail, conforme imagem anterior, o qual será direcionado para tela abaixo.

Posicionamento(s)

*Nenhum posicionamento enviado*

---

Inserir posicionamento \*

**B I U**  

[Adicionar anexo](#)

[Enviar posicionamento](#)

Ao clicar no link indicado, o responsável da área interna terá acesso às informações da manifestação, tais como: data de registro, tempo de resposta dado pela ouvidoria, situação, tipo da manifestação, descrição e considerações da ouvidoria.

O usuário da área interna deverá inserir a resposta no campo: inserir posicionamento, em seguida clicar no botão enviar posicionamento.

[Enviar posicionamento](#)

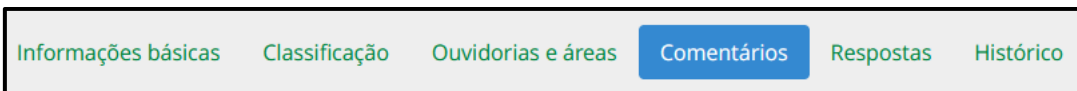
O usuário da área interna poderá também inserir anexos na manifestação, bastando clicar no link [Adicionar anexo](#).

Após a resposta da manifestação pela unidade interna do órgão, a situação interna da demanda ficará atualizada para “Em validação – ouvidoria setorial”, o que indica que a resposta está sendo analisada pelo ouvidor.

O sistema emitirá uma mensagem após a inserção da resposta pela área interna, por e-mail, conforme abaixo. Vale destacar que após essa ação, o responsável da unidade interna não poderá responder a demanda novamente.

O usuário jean.lopes@cge.ce.gov.br, da área interna SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO, já forneceu posicionamento para o protocolo 6171048

## 10.3 Comentários



Na aba de “comentários” é possível que o ouvidor insira informações e compartilhe com os demais usuários envolvidos na manifestação. Nesse ambiente, é possível ainda inserir comentários para o cidadão para solicitar complementação da demanda ou dirimir algumas dúvidas.

### 10.3.1 Comentários internos

Essa funcionalidade visa otimizar a comunicação entre os usuários envolvidos na manifestação e contribuir com o atendimento e apuração da demanda.

Os comentários internos serão utilizados e compartilhados com as ouvidorias setoriais e áreas internas envolvidas na demanda, equipe CGE e Central de Atendimento 155.

Para inserir anexos nos comentários internos da manifestação, o usuário deverá clicar no link [Adicionar anexo](#) selecionar um arquivo, inserir um comentário e em seguida clicar no botão [Inserir comentário interno](#)

### 10.3.2 Comentários do cidadão

Essa funcionalidade visa otimizar a comunicação entre o cidadão e a ouvidoria setorial.

Os comentários do cidadão serão utilizados e compartilhados com as ouvidorias setoriais envolvidas na demanda, equipe CGE e Central de Atendimento 155.

Por meio desse recurso será possível solicitar complementação da manifestação ao cidadão, de forma a auxiliar o atendimento/apuração pelas áreas competentes.

Conforme procedimento vigente, o usuário deverá fornecer o prazo de 5 dias (corridos) para o cidadão prestar as informações requeridas, caso contrário, a manifestação poderá ser invalidada.

Comentários do cidadão

Nenhum comentário

Inserir novo comentário

**B I U** ☰ ☷

Adicionar anexo

Enviar comentário

A interface mostra um formulário para inserir um novo comentário. No topo, há o título 'Comentários do cidadão' e o status 'Nenhum comentário'. Abaixo, há o campo de texto 'Inserir novo comentário' com uma barra de ferramentas de formatação contendo ícones para negrito (B), itálico (I), sublinhado (U) e listas (☰, ☷). Abaixo do campo de texto, há um link 'Adicionar anexo' e um botão azul 'Enviar comentário'.

Para uma comunicação mais efetiva, tanto o ouvidor como o cidadão poderão inserir anexos nos comentários internos da manifestação. Para esse procedimento, deverão utilizar o link [Adicionar anexo](#) selecionar um arquivo, inserir um comentário e em seguida clicar no botão [Inserir comentário interno](#).

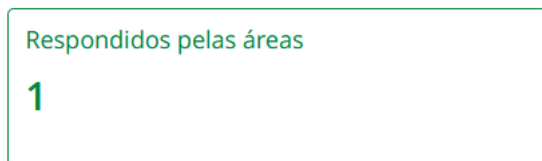
## 10.4 Respostas

Informações básicas Classificação Ouvidorias e áreas Comentários Respostas Histórico

A barra de navegação contém sete itens: 'Informações básicas', 'Classificação', 'Ouvidorias e áreas', 'Comentários', 'Respostas' (destacado em um botão azul), e 'Histórico'.

Na aba "respostas" será apresentada as respostas das áreas internas envolvidas na demanda, bem como a seção/campo para o Ouvidor responder a manifestação.

**RECAPTULANDO:** As manifestações respondidas pelas áreas internas estarão na situação: “em validação – setorial” e organizadas no card: respondidos pelas áreas.



Ao acessar a manifestação que esteja com a situação interna: “em validação – setorial”, além do conteúdo do posicionamento da área interna, é apresentado também um documento que foi anexado à resposta, caso possua.



Após a identificação e análise da resposta da área interna, o Ouvidor terá as opções de aprovar ou devolver a resposta para a área interna. Nessa última ação, será obrigatória a inserção de justificativa no campo “considerações”.

Caso a resposta seja devolvida, a manifestação automaticamente será encaminhada para área interna, e a situação interna da demanda atualizada para: “em atendimento – área interna”.


### 10.4.1 Classificação da resposta

Após a aprovação da resposta, o ouvidor deverá realizar a classificação de acordo com a resposta fornecida pela área interna.

Percepção após o procedimento de apuração preliminar

Tipo de resposta \*

Inserir resposta



A presente legislação ainda não foi publicada no DOE, está em fase de revisão.

Usar modelo de resposta

Adicionar anexo

Anexar arquivos existentes ▼

Enviar resposta


### Percepção após o procedimento de apuração preliminar:

Nesse campo, o ouvidor deverá selecionar a opção correspondente à resposta fornecida pela área interna, com base na apuração e análise realizada.

- **Aguardando resultado da apuração:** Indica que a apuração ainda está em andamento por meio de área técnica competente, que a conclusão ocorrerá após o prazo legal da manifestação. Normalmente essa opção é utilizada nas manifestações finalizadas parcialmente, que requerem apuração mais aprofundada.
- **Demanda improcedente:** Indica que a área interna conseguiu constatar ou confirmar que as alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação são improcedentes.
- **Demanda procedente:** Indica que a área interna conseguiu constatar ou confirmar as alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação.
- **Não compete ao Poder Executivo Estadual:** Indica que a área interna após a apuração ou análise da manifestação constatou que a demanda não compete ao poder executivo estadual.
- **Não foi possível constatar:** Indica que a área interna não conseguiu constatar ou confirmar as alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação.

- **Parcialmente procedente:** Indica que a área interna conseguiu constatar ou confirmar parte das alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação.

### Tipo de resposta



Tipo de resposta \*

Resposta parcial

Resposta final

- **Resposta parcial:** Indica que a manifestação ainda está em apuração pela área técnica competente, que o prazo para conclusão do procedimento será superior ao prazo legal da manifestação.

Com esse tipo de resposta, a situação interna da manifestação será atualizada para “finalizado – parcialmente”, e será considerada respondida “no prazo” desde que tenha sido respondida no prazo legal.

Após a finalização parcial, a ouvidoria setorial terá um prazo de 6 meses para apresentar a resposta conclusiva da manifestação com base na apuração realizada pela área interna.

- **Resposta final:** Indica que a manifestação já foi concluída pela área interna em definitivo.

## 10.4.2 Elaborar resposta

Com base no posicionamento enviado pela área interna, o ouvidor deverá elaborar a resposta da manifestação para o cidadão.

Cabe destacar que esse procedimento não significa transcrever a íntegra do conteúdo da área interna, devendo o ouvidor focar nas informações pertinentes às alegações apresentadas pelo cidadão e nos esclarecimentos do caso, bem como evitar conteúdos que tendem aumentar o conflito.

Inserir resposta

A presente legislação ainda não foi publicada no DOE, está em fase de revisão.

body p

No campo “inserir resposta”, será apresentada a íntegra do posicionamento ofertado pela área interna, devendo o ouvidor proceder com a edição de acordo com as orientações da CGE, com foco na qualidade da resposta ao cidadão.

### 10.4.3 Utilizar modelo de resposta

Por meio da funcionalidade “banco de resposta”, o Ouvidor poderá criar respostas-padrão para manifestações com assuntos sazonais, visando dar mais celeridade ao atendimento das demandas.

Usar modelo de resposta

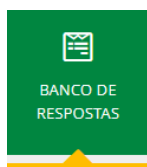
legis|

Legislação-Concurso

Para utilizar esse recurso, o Ouvidor deverá selecionar a resposta modelo correspondente ao assunto da manifestação. Após essa ação, o conteúdo dessa resposta será apresentado na íntegra no campo “inserir resposta”, devendo o ouvidor realizar os ajustes necessários para o devido atendimento à demanda que está sendo trabalhada.

Importante destacar que, para selecionar a resposta modelo, o ouvidor deverá digitar o título, em seguida o sistema indicará as opções.

#### 10.4.3.1 Criar resposta padrão



Para criar uma resposta padrão, o ouvidor deverá clicar no botão “banco de respostas”, onde serão apresentadas as respostas que já foram criadas, podendo ser editadas ou excluídas.



Utilizando o botão **Nova resposta** o ouvidor poderá criar um modelo de resposta.

Banco de respostas

Buscar por nome

---

Nome



Concurso

No formulário de criação da resposta padrão deverá ser fornecido um título dessa resposta, de preferência de fácil memorização, bem como o seu conteúdo.

Nova resposta

Nome \*

Conteúdo \* 

**B I U**  

#### 10.4.4 Inserir anexo enviado pela área interna na resposta

Como informado anteriormente, as áreas internas poderão inserir anexos em seus posicionamentos, de forma a complementar os esclarecimentos e informações que serão enviadas para a ouvidoria.

Esse procedimento não significa que todo arquivo anexado no posicionamento da área interna deverá ser enviado ao cidadão, pois terão situações de natureza administrativa e com questões sigilosas.

A Ouvidoria deverá analisar o conteúdo dos anexos, e a partir desse procedimento extrair as informações necessárias para a resposta ao cidadão. Caso o objeto da resposta seja o próprio documento anexado ou o documento fundamente a resposta (cópia de uma norma, seção de um documento), o anexo

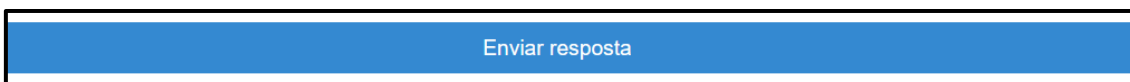
pode ser enviado, desde que não contenha informações sigilosas, pessoais ou sensíveis de terceiro.



Caso seja de interesse da Ouvidoria enviar para o cidadão o anexo inserido pela área interna, o ouvidor deverá clicar no link [Anexar arquivos existentes](#) ▲ e em seguida marcar (ticar) o quadrado que fica ao lado do nome do arquivo. Realizando esse procedimento, quando a resposta for concluída o anexo marcado será encaminhado.

### 10.4.5 Enviar resposta

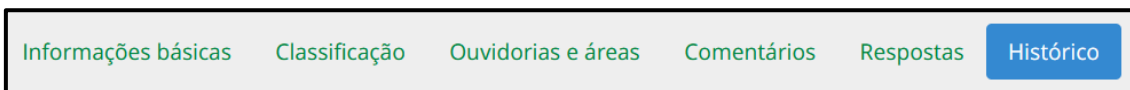
Após realizar todos os procedimentos referentes à elaboração da resposta, o ouvidor deverá clicar no botão – Enviar resposta.



Caso a Ouvidoria Setorial esteja liberada do monitoramento e análise de respostas pela equipe da CGE, a situação da manifestação será atualizada para "Finalizado". Caso contrário, a resposta será encaminhada para análise da CGE, e a manifestação ficará na situação "Em validação – CGE".

A manifestação cuja preferência de resposta esteja por telefone ou WhatsApp, o sistema direcionará automaticamente para a Central de Atendimento 155 efetuar o retorno.






## 11.Histórico de Atendimento da Manifestação



No histórico de atendimento ficarão armazenadas todas as informações referentes às ações realizadas na demanda, tais como: data de criação, encaminhamentos, classificação, reabertura, finalização, pesquisa de satisfação, aprovação e devolução de resposta, comentários dentre outras. Serão indicados também no histórico: o dia, horário e o responsável pela ação no sistema.

Vale destacar que o cidadão também terá acesso ao histórico de atendimento da manifestação.

Histórico de atendimento

-  Manifestação confirmada  
*Em 22/02/2023 às 12:30 por [SEPLAG - Operador Setorial Ouvidor] Jean Lopes*
-  Jean Lopes compartilhou a manifestação com a ouvidoria SEPLAG  
*Em 22/02/2023 às 12:30*
-  [SEPLAG - Operador Setorial Ouvidor] Jean Lopes classificou a manifestação 6171048  
*Em 22/02/2023 às 12:30*
-  Jean Lopes envolveu área interna [SEPLAG] SEC - SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO  
*Em 22/02/2023 às 13:51*  
E-mails: jean.lopes@cge.ce.gov.br
-  Jean Lopes envolveu área interna [SEPLAG] ASCOM - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO  
*Em 22/02/2023 às 14:19*
-  Posicionamento elaborado pela área interna SEC  
*jean.lopes@cge.ce.gov.br*  
*Em 22/02/2023 às 16:19*  
Posicionamento aprovado
-  jean.lopes@cge.ce.gov.br adicionou um anexo  
*Em 22/02/2023 às 16:19*  
004-poder\_executivo\_17186\_24-3-20.pdf

## 11.1 Histórico de acesso a denúncias

Além do histórico de atendimento padrão para todos os tipos de manifestação, o atendente terá acesso ao histórico das ações realizadas nas manifestações tipificadas como "denúncia". O procedimento visa estabelecer segurança no

tratamento e apuração de denúncias, com a identificação de todos os usuários que acessaram as informações desse tipo de demanda.

**Atenção!** Essa funcionalidade só estará disponível para as manifestações tipificadas como denúncia e para os usuários que possuem permissão para acessá-la.

A captura de tela mostra uma interface de usuário com uma barra de navegação superior contendo os seguintes itens: 'Informações básicas', 'Classificação', 'Ouvidorias e áreas', 'Comentários', 'Respostas' e 'Histórico' (destacado em azul). Abaixo, há uma sub-barra com 'Histórico de atendimento' e 'Histórico de acesso' (destacado em azul). O conteúdo principal exibe duas entradas de acesso:

- Entrada 1: Acessado por [SEPLAG - Operador Setorial Ouvidor] Francisco Jares Freire, em 08/02/2023 às 18:15.
- Entrada 2: Acessado por [Atendente 155] Francisca Jéssica Gomes Moura, em 13/02/2023 às 14:02.

## 12. Funcionalidades do perfil Operador Interno (visão simplificada)






Os usuários das áreas internas dos órgãos e entidades que desejarem possuir perfil no sistema terão alguns recursos funcionais na gestão das manifestações que foram encaminhadas ao seu setor, como por exemplo, controle de prazo, , legado das demandas respondidas, dentre outros recursos.

### 12.1 Página principal - Perfil Operador Interno

A captura de tela mostra a página principal do Perfil Operador Interno. No topo, há o logotipo do GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ e uma barra de navegação com ícones para INÍCIO, OUVIDORIA DIGITAL, ACESSO À INFORMAÇÃO, BANCO DE RESPOSTAS e SAIR. Abaixo, uma mensagem indica 'Login efetuado com sucesso.'. No canto superior direito, há um ícone de notificação com o número 11 e um menu de usuário com o nome [Cotic] Olá, Marcos Henrique d... Uma barra de ação contém o botão 'Nova Manifestação'. O conteúdo principal é dividido em seis cartões de estatísticas:

Categoria	Quantidade
Dentro do prazo	2
Atrasadas prorrogáveis	0
Atrasadas	0
Urgentes	0
Reabertos	0
Parcialmente respondidos	0

### 12.1.1 Menu Principal – Perfil Operador Interno

 INÍCIO	Botão/link para acessar a página inicial do sistema – Cards gerenciais dos módulos de Ouvidoria e de Acesso à Informação.
 OUVIDORIA DIGITAL	Botão/link para acessar as manifestações de ouvidoria por meio de filtros.
 ACESSO À INFORMAÇÃO	Botão/link para acessar as solicitações de informação por meio de filtros.
 BANCO DE RESPOSTAS	Botão/link para criar respostas padrões para inserir em manifestações com assuntos recorrentes.
 SAIR	Botão/link para sair do sistema com segurança.

### 12.1.2 Especificação dos cards de ouvidoria (Perfil Operador interno)

- **Card dentro do prazo:** Armazena e organiza as manifestações de ouvidoria que estão dentro do prazo legal de até 20 dias ou estão com o prazo prorrogado entre 21 e 30 dias, conforme Decreto nº 33.4.85/2020.
- **Card atrasadas prorrogáveis:** Armazena e organiza as manifestações de ouvidoria que estão com o prazo entre 21 e 30 dias, e que não foram prorrogadas.
- **Card atrasadas:** Armazena e organiza as manifestações de ouvidoria que estão com o prazo superior a 30 dias, independente de prorrogação.
- **Card parcialmente respondidos:** Armazena e organiza as manifestações de ouvidoria que foram finalizadas com resposta parcial.
- **Card urgentes:** Armazena e organiza as manifestações de ouvidoria que foram classificadas como “urgente” por algum usuário do sistema.
- **Card reabertos:** Armazena e organiza as manifestações de ouvidoria que foram reabertas pelo cidadão ou por algum usuário do sistema.

### 12.2 Inserir posicionamento

Importante destacar que nessa ação, o Operador Interno prestará informações para a ouvidoria acerca do objeto da demanda, devendo proceder de forma clara, objetiva e fundamentada, para que o Ouvidor possa elaborar a resposta para o cidadão.

A Ouvidoria deverá de forma rotineira proceder com as devidas orientações junto às áreas internas no que concerne à qualidade da resposta a ser fornecida ao cidadão, presando pela imparcialidade e isenção na análise e apuração das demandas.

Para fornecer o posicionamento na manifestação, o operador da área interna deverá abrir a manifestação que esteja na situação: “em atendimento – área interna”, por meio dos cards ou dos filtros no ambiente “ouvidoria digital”.

Para abrir a manifestação, o ouvidor deverá clicar em algum dos campos apresentados na visualização prévia da demanda.

Importante: para as denúncias a visualização da descrição não estará disponível, conforme tela abaixo, de forma a evitar o acesso indevido ao conteúdo.

Criado em	Prazo restante	Protocolo	Tipo	Situação	Órgão(s)	Descrição
07/12/2022	0 dias	6170891	Denúncia	CGE - Em atendimento - área interna	CGE	-
09/01/2023	0 dias	6170932	Reclamação	CGE - Em atendimento - área interna	CGE	

As informações da manifestação estarão organizadas nas seguintes abas:

Informações básicas	Ouvidorias e áreas	Comentários	Posicionamentos	Histórico
---------------------	--------------------	-------------	-----------------	-----------

- **Informações básicas:** Apresenta as principais informações da manifestação, tais como: prazo de resposta, tipo, situação, considerações da ouvidoria, meio de entrada, áreas envolvidas, dentre outras.
- **Ouvidorias e Áreas:** Apresenta quais áreas internas estão envolvidas na manifestação e as opções para transferir ou compartilhar a demanda com outra área interna.
- **Comentários:** Apresenta os comentários que foram inseridos na manifestação, bem como a opção para inserir comentário.
- **Posicionamentos:** Opção para a área interna apresentar o posicionamento de responsabilidade do seu setor acerca da manifestação.

- **Histórico:** Apresenta o registro das ações realizadas na manifestação pelos usuários envolvidos.

Ao acessar a aba posicionamentos, o ouvidor terá acesso às seguintes informações: Descrição da manifestação, Data de criação da manifestação, Considerações (justificativas) apresentadas pela ouvidoria, além do campo para inserção do posicionamento.

O operador interno terá o recurso de inserir anexos aos posicionamentos. Além disso, pode utilizar o modelo de respostas caso tenha sido criado no sistema.

Após realizar o procedimento e clicar no botão “enviar posicionamento”, a manifestação será atualizada para a situação: em validação – setorial, não sendo mais possível inserir outro posicionamento, salvo se a ouvidoria encaminhar a demanda novamente.

### 12.3 Transferir ou compartilhar a manifestação com outra área interna

Visando dar mais agilidade às manifestações, o operador da área interna possui permissão para transferir ou compartilhar manifestação com outra área interna do órgão/entidade.

Na aba: ouvidorias e áreas, o operador interno visualizará a situação da demanda, bem como as áreas internas que estão envolvidas.

Informações básicas	Ouvidorias e áreas	Comentários	Posicionamentos	Histórico
Ouvidorias setoriais envolvidas				
CGE - Em atendimento - área interna				
Áreas internas envolvidas				
[CGE] COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO				
Transferir para outra área interna			Compartilhar com outra área interna	

#### Transferir para outra área interna

Opção para transferir a manifestação para outra área interna. Nessa situação, a manifestação não é de competência da área uma determinada interna, mas é de outra. Após realizar a transferência, a demanda sai da primeira área interna, não constando mais no perfil, e vai para a área interna selecionada, constando neste perfil.

#### Compartilhar com outra área interna

Opção para compartilhar a manifestação com outra área interna. Nessa situação, a manifestação é de competência compartilhada com outra área, por isso precisa ser envolvida na demanda. Após realizar esse procedimento, a demanda constará nos perfis dos operadores das duas áreas internas envolvidas.

Em ambos os procedimentos, de transferência e de compartilhamento, além de indicar a área interna responsável, é necessário o operador interno inserir justificativa, de forma clara e objetiva, para que a área interna que receber a demanda entenda o motivo da transferência. No caso de eventuais dúvidas sobre a competência das áreas internas do órgão/entidade, a ouvidoria deverá ser acionada para realizar a articulação necessária.

### Ação de transferência:

Transferência de área interna	
De	[CGE] COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Para *	<input type="text" value="Selecione uma opção"/>
Motivo da transferência *	<input type="text"/>
Cancelar	Salvar alterações



### Ação de compartilhamento:

Para realizar a ação de compartilhamento, o operador interno deverá inicialmente clicar no botão:

Adicionar nova área interna

Em seguida, selecionar área interna. A funcionalidade possibilita ainda a edição do texto da manifestação, caso o usuário queira suprimir algumas informações que não sejam de interesse e/ou de competência da outra área interna.

O operador interno poderá compartilhar a manifestação com mais de uma área interna, desde que tenham alguma relação com a demanda.

Caso uma área interna seja compartilhada indevidamente, o operador poderá realizar a exclusão, por meio do ícone: , e em seguida confirmar a remoção.

Importante que a área interna sempre mantenha a ouvidoria setorial informada sobre essas ações de transferência no sistema.

### 13. Solicitação da prorrogação do prazo da manifestação

A norma do Sistema Estadual de Ouvidoria prevê a prorrogação do prazo da manifestação, nas seguintes situações:

- Por mais 10 dias, além o prazo inicial de 20 dias, por meio da solicitação do ouvidor ao dirigente do órgão/entidade;
- Por mais 30 dias, além do prazo inicial prorrogado de 30 dias, por meio da solicitação do dirigente do órgão/entidade à CGE.

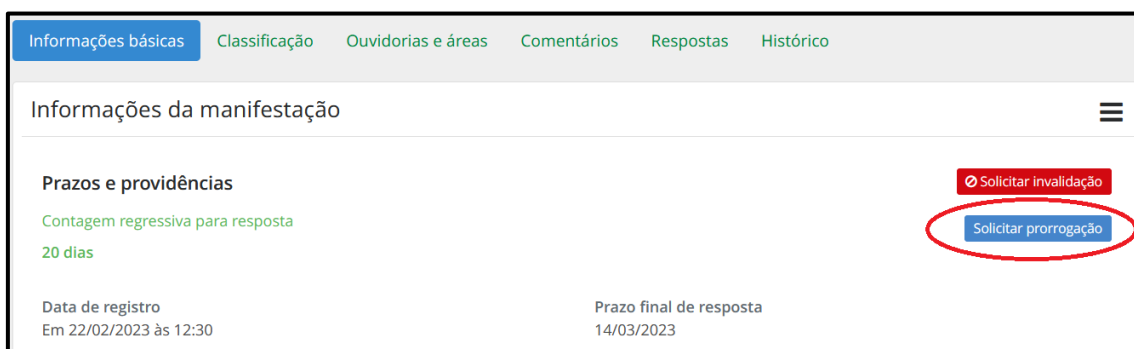
Nesse sentido, a plataforma Ceará Transparente dispõe de funcionalidades para realização das ações de prorrogação por meio do próprio sistema.

### 13.1 Solicitação da prorrogação inicial de 10 dias

A solicitação de prorrogação do prazo da manifestação pode ocorrer a partir da provocação da área interna, ou de ofício por parte de ouvidor, considerando a complexidade da demanda ou algum imprevisto que tenha ocorrido. A ação de solicitar a prorrogação do sistema será sempre do Ouvidor ou membro da equipe, caso tenha autorização.

A primeira solicitação de prorrogação poderá ser realizada a qualquer momento, desde que a manifestação esteja dentro do prazo inicial de 30 dias e não tenha sido finalizada. Independente do período em que foi solicitado a prorrogação, o prazo final da manifestação não poderá ultrapassar 30 dias, como por exemplo, se o ouvidor solicitar a prorrogação no 25º dia, e caso seja aprovada, a demanda terá mais 05 dias adicionais de prorrogação.

Para solicitar a prorrogação ao dirigente, o ouvidor deverá acessar a manifestação, por meio da aba: informações básicas, em seguida clicar no botão solicitar prorrogação: [Solicitar prorrogação](#)



Após esse procedimento o sistema apresentará a tela abaixo, onde o ouvidor deverá inserir a justificativa do pedido de prorrogação.

Solicitação de prorrogação

Justificativa \*

**B I U** ☰ ☰ ☰

Cancelar Enviar solicitação

A solicitação de prorrogação constará no histórico de atendimento da demanda e um novo botão aparecerá na aba informações básicas como opção de cancelar a ação.

### Histórico de atendimento

🕒 Jean Lopes solicitou prorrogação de prazo  
Em 27/02/2023 às 17:13

A área interna precisa de mais tempo para concluir a apuração considerando a complexidade do caso.

Enviado para o dirigente - SEPLAG

### Cancelar solicitação de prorrogação

Essa ação poderá ser utilizada para que seja possível realizar uma nova solicitação de prorrogação. Por exemplo, caso tenha ocorrido mudança de dirigente, será necessário atualizar o perfil com os dados do atual gestor.

Informações básicas Classificação Ouvidorias e áreas Comentários Respostas Histórico

Informações da manifestação ☰

Prazos e providências

Contagem regressiva para resposta  
20 dias

🚫 Solicitar invalidação  
Cancelar solicitação prorrogação

Se essa ação for realizada, também constará no histórico de atendimento da manifestação.

## 13.1.1 Confirmação da prorrogação inicial pelo dirigente

Após a solicitação de prorrogação pelo ouvidor setorial, o dirigente do órgão/entidade receberá uma notificação no seu e-mail, onde poderá realizar a prorrogação pelo próprio e-mail ou acessando o seu perfil no sistema.

Vale lembrar que só será possível confirmar a prorrogação de prazo da manifestação se o órgão/entidade tiver o perfil dirigente cadastrado no sistema.

O órgão/entidade poderá ter mais de um perfil de dirigente cadastrado no sistema, podendo contemplar além do titular os seus respectivos substitutos legais.

### Card das solicitações de prorrogação

O perfil dirigente possui praticamente as mesmas funcionalidades e recursos do perfil Ouvidor Setorial para o tratamento de manifestações.

Na seção de cards do ambiente ouvidoria digital, o perfil dirigente possui cards para a organização das solicitações de prorrogação realizadas pela ouvidoria.

Na imagem abaixo, é demonstrado o card das solicitações da prorrogação inicial, denominado: Pedidos de prorrogação.



Após acessar a manifestação que possui a solicitação da prorrogação, a seção abaixo será apresentada para que o dirigente possa aprovar ou não a prorrogação, mediante a inserção de justificativa.



A tela abaixo ficará fixa em todas as abas da manifestação.

6171018 - Pedido de prorrogação de prazo

Justificativa  
mais tempo para aprofundar a apuração

---

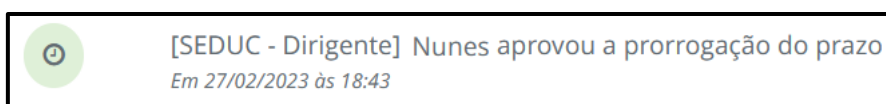
Considerações

**B** *I* U  

Aprovar
Reprovar

Após a realização dessa ação, o registro ficará salvo no histórico de atendimento da manifestação, bem como a contagem do prazo será atualizada.

Histórico de atendimento – Registro da aprovação da prorrogação.



Com a confirmação da primeira prorrogação, na aba “informações básicas” do perfil dirigente, será disponibilizado um novo botão para a solicitação da prorrogação complementar de 30 dias (2ª prorrogação).

Vale destacar, que para a realização da 2ª prorrogação é preciso que a 1ª prorrogação tenha sido aprovada.

### 13.2 Solicitação da prorrogação complementar de 30 dias

Como vimos anteriormente, só será possível solicitar a prorrogação complementar se a solicitação de prorrogação inicial tiver sido aprovada.

A solicitação de prorrogação complementar, de mais 30 dias, deverá ser realizada pelo dirigente do órgão/entidade, por meio do seu perfil no sistema. A solicitação será encaminhada para o perfil da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE na plataforma Ceará Transparente, que procederá com a análise do pedido.

Após a confirmação da segunda prorrogação pela CGE, será acrescido um prazo complementar de 30 dias na manifestação. Considerando o prazo da primeira

prorrogação, o prazo geral da demanda não ultrapassará o total de 60 dias, a contar da data do registro.

A solicitação de prorrogação complementar poderá ser realizada a qualquer momento, desde que a manifestação tenha sido prorrogada inicialmente e esteja dentro do prazo de 60 dias e não tenha sido finalizada. Independente do período em que foi solicitada a segunda prorrogação, o prazo final da manifestação não poderá ultrapassar o prazo de 60 dias, como por exemplo, se o dirigente solicitar a prorrogação no 55º dia, e caso seja aprovada, a demanda terá mais 05 dias adicionais de prorrogação.

### Card das solicitações de prorrogação (segunda prorrogação)

Na seção de cards do ambiente ouvidoria digital, o perfil dirigente possui cards para organização das solicitações de prorrogação realizadas pela ouvidoria, bem como as solicitações de prorrogação complementar realizadas para CGE.

Na imagem abaixo é demonstrado o card das solicitações da prorrogação complementar enviadas para CGE.



Para solicitar a prorrogação complementar, o dirigente deverá acessar a demanda que foi indicada pelo ouvidor para o prazo ser prorrogado e, na aba "informações básicas", clicar no botão [Solicitar prorrogação](#).

Caso o botão de solicitar prorrogação não esteja disponível, é possível que a manifestação não esteja apta para essa ação, conforme critérios que vimos anteriormente.

Informações básicas | Classificação | Ouvidorias e áreas | Comentários | Respostas | Histórico

Informações da manifestação

Prazos e providências

Contagem regressiva para resposta  
11 dias

Solicitar prorrogação

Em seguida, o dirigente deverá inserir a justificativa da prorrogação e enviar a solicitação para CGE.

Solicitação de prorrogação

Justificativa \*

B I U

Cancelar

Enviar solicitação

Após a ação, o registro ficará salvo no histórico de atendimento manifestação.

[SEDUC - Dirigente] solicitou prorrogação de prazo  
Em 28/02/2023 às 09:08

Para a Coordenadoria de Ouvidoria da CGE para análise e providências, considerando que a apuração do presente caso está em curso por meio de processo 0909090.

Enviado para Coordenação de Ouvidoria

### **Análise da solicitação de prorrogação complementar pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE**

No ambiente "Ouvidoria Digital" do perfil destinado à Coordenadoria de Ouvidoria, serão organizadas as solicitações da prorrogação complementar enviadas pelos dirigentes dos órgãos e entidades, por meio do card "pedidos de segunda prorrogação".

Pedidos de Segunda Prorrogação

0

Após acessar a manifestação que possui a solicitação da segunda prorrogação, a seção abaixo será apresentada para que o responsável da CGE possa aprovar ou não a prorrogação, mediante a inserção de justificativa.

A tela abaixo ficará fixa em todas as abas da manifestação.



- Pedido de prorrogação de prazo

Justificativa

solicitamos prorrogação de prazo deste protocolo, para melhor apuração dos fatos, por parte da área responsável.

---

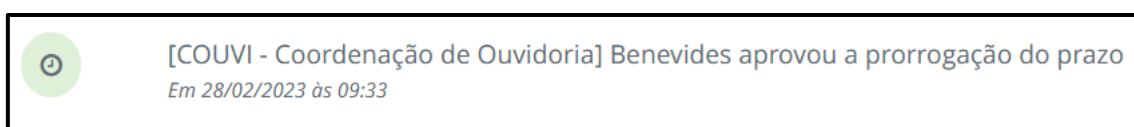
Considerações

**B** *I* U  

Aprovar

Reprovar

O Resultado da ação ficará registrado no histórico do atendimento da manifestação. Caso o pedido seja negado, a manifestação será alocada no card: solicitação de prorrogação à CGE negada.



## 14. Reabrir manifestação de ouvidoria

Caso o cidadão não concorde com a resposta da ouvidoria ou não tenha compreendido, ele terá a possibilidade de reabrir a manifestação para que seja encaminhada novamente.

O próprio cidadão realiza o procedimento de reabertura por meio da internet, acessando a plataforma Ceará Transparente com protocolo e senha.

Em algumas situações, o ouvidor poderá realizar esse procedimento, como por exemplo, em atendimentos presenciais ou recebimento de alegações e

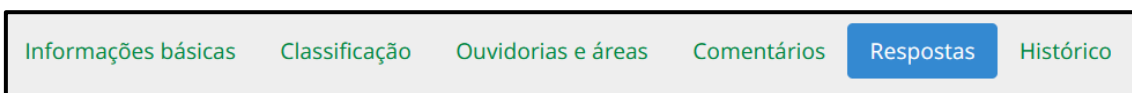


questionamentos por e-mail ou telefone, quando o cidadão apresentar informações complementares sobre a demanda.

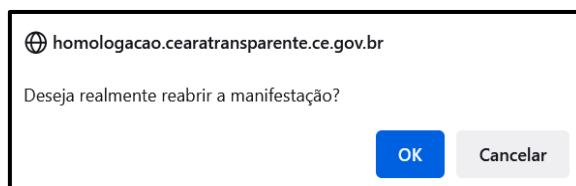
Para realizar o procedimento de reabertura, a manifestação deverá estar na situação “finalizada” e ainda não ter sido reaberta, pois o procedimento só poderá ser realizado uma única vez.

**Importante:** Não será permitida a reabertura em manifestações finalizadas parcialmente.

A funcionalidade para reabrir manifestação está disponível na aba de respostas da demanda, na seção do conteúdo da resposta.



Para reabrir a manifestação, o ouvidor deverá clicar no botão **Reabrir manifestação**, confirmar a realização do procedimento e inserir a justificativa da abertura.




No campo justificativa, deverão ser inseridas informações complementares acerca da demanda. O cidadão deverá apresentar de forma clara os seus questionamentos acerca da resposta, de forma a subsidiar uma nova apuração pela área competente do órgão/entidade.



Cabe destacar que os questionamentos apresentados deverão ter relação direta com a demanda. Para outros assuntos que não estejam relacionados com a manifestação objeto da reabertura, é recomendado que seja registrada uma nova demanda.

Após o procedimento, a ação ficará registrada no histórico de atendimento da manifestação, bem como será fixada uma mensagem na parte superior da página da manifestação.

### Histórico




[SEPLAG - Operador Setorial Ouvidor] Jean Lopes reabriu a manifestação (1 vez)  
Em 28/02/2023 às 11:14

Solicitamos a reabertura com base nas informações apresentadas no anexo.

### Mensagem

Manifestação 6171031

 **Reaberta (1 vez)**

Última justificativa do cidadão

Solicitamos a reabertura com base nas informações apresentadas no anexo.

Após a reabertura, a situação da demanda receberá a indicação da palavra [Reaberta], conforme abaixo:

Criado em	Última atualização	Protocolo	Tipo	Situação	Prazo	Órgão(s)	Descrição
21/10/2022 11:02	21/10/2022 11:05	6170796	Reclamação	[Reaberta] Em atendimento setorial	20 dias	CGE	

Com a reabertura, o prazo da manifestação é reiniciado e passa a contar como um novo atendimento por meio do mesmo protocolo.

- ✓ Prazo de 20 dias é reiniciado
- ✓ Possibilidade de solicitar nova prorrogação de prazo
- ✓ O termo [reaberta] é acrescido na situação atual da manifestação

Contagem regressiva para resposta 20 dias	Solicitar prorrogação
Data de registro Em 13/02/2023 às 10:46	Prazo final de resposta 20/03/2023
Situação atual SEPLAG - [Reaberta] Em atendimento - setorial	

## 15. Invalidar manifestação de ouvidoria

De acordo com a Instrução Normativa nº 01/2020, as manifestações de ouvidoria poderão ser invalidadas sem tratamento e apuração, nas seguintes situações:

- a)** a demanda não se caracterize como objeto de ouvidoria;
- b)** o usuário não responder ao pedido de complementação de informações essenciais para o tratamento e apuração previsto no inciso IV, em até 5 (cinco) dias corridos, caso em que a manifestação poderá ser encerrada informando ao usuário que faltaram elementos para a devida apuração preliminar;
- c)** o usuário utilizar deliberadamente e/ou insistentemente, de forma desarrazoada, o Ceará Transparente para registro de manifestações de ouvidoria.

Em observância a esse procedimento da norma, a plataforma Ceará Transparente dispõe de funcionalidade para invalidar manifestações que estejam nas situações mencionadas acima.

Para invalidar a manifestação, o ouvidor deverá clicar no botão **Solicitar invalidação** confirmar a realização do procedimento e inserir a justificativa da invalidação.

Informações básicas	Classificação	Ouvidorias e áreas	Comentários	Respostas	Histórico
Informações da manifestação					☰
					Solicitar invalidação

homologacao.cearatransparente.ce.gov.br

Deseja realmente solicitar invalidação?

OK Cancelar

No campo motivação da invalidação, deverá ser inseridas as razões da invalidação.

Pedido de invalidação

Motivação

Justifique a invalidação

Solicitar invalidação

Após o procedimento, a ação ficará registrada no histórico de atendimento da manifestação e a situação interna será atualizada para "em pedido de invalidação", sendo encaminhada para equipe de monitoramento da CGE para análise.

solicitou invalidação da manifestação 6166499  
Em 28/02/2023 às 11:43  
O cidadão não forneceu informações complementares para subsidiar a apuração inicial pela área competente.

Após a confirmação da invalidação pela CGE, a situação da manifestação será atualizada para: "invalidado". Caso a invalidação não seja confirmada, a situação da manifestação será alterada para "em atendimento – setorial" e a demanda continua em apuração junto à ouvidoria com o seu respectivo prazo.

O registro da confirmação da invalidação pela CGE constará no histórico de atendimento da manifestação.

Manifestação 6166499 invalidada por Benevides  
Em 28/02/2023 às 13:02  
Confirmamos a invalidação por falta de complementação de dados

**Atenção!** O conteúdo do motivo da invalidação não ficará no formato de resposta para o cidadão, essa informação será registrada no histórico de atendimento da manifestação, que o cidadão terá acesso.

## 16. Relatórios de Ouvidoria

A plataforma Ceará Transparente disponibiliza aos usuários modalidades de relatórios gerenciais, objetivando demonstrar o trabalho da ouvidoria a partir do perfil das manifestações, tratamento realizado e resultados obtidos, de forma a auxiliar a gestão na tomada de decisão e no aprimoramento de política públicas.

Para acessar os relatórios o ouvidor deverá utilizar o botão/link abaixo:



Após essa ação será apresentado o ambiente contendo as modalidades de relatórios da plataforma Ceará Transparente.



### 16.1 Descrição dos relatórios

- ❖ **Painéis estatísticos:** Ambiente que apresenta as informações e indicadores da ouvidoria já organizadas por meio de gráficos e estatísticas gerais, a partir de um período informado.
- ❖ **Planilhas estatísticas:** Relatório por meio de planilha, contendo até 21 abas de relatórios específicos e suas estatísticas, a partir de parâmetros informados nos filtros.
- ❖ **Relatórios de dados brutos:** Relatório por meio de planilha, contendo todas as manifestações recebidas pela ouvidoria e seus respectivos campos, de forma não tabulada, a partir de parâmetros informados nos filtros.
- ❖ **Pesquisas de satisfação:** Relatório por meio de planilha, contendo as informações referentes às pesquisas de satisfação das manifestações que foram respondidas pelos cidadãos, por meio de 2 abas com dados estatísticos e detalhados, a partir de parâmetros informados nos filtros.

## 16.2 Filtros dos relatórios

A partir de filtros e parâmetros, o usuário poderá otimizar a geração dos relatórios no sistema, bem como gerar informações específicas acerca das manifestações de ouvidoria.

### 16.2.1 Filtros – Painéis estatísticos

Painéis estatísticos

Filtrar por ano: 2023

Filtrar por mês inicial: Janeiro

Filtrar por mês final: Fevereiro

Filtrar por órgão: Geral

Buscar

Ouvidoria Digital

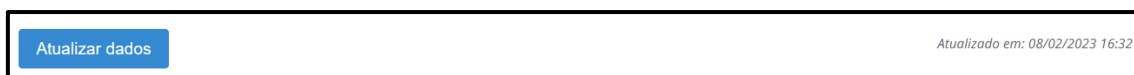
Acesso à Informação

Para acessar as informações referentes aos painéis estatísticos o usuário deverá informar os parâmetros a seguir:

- ✓ Período – Informar o ano, mês inicial e mês final.
- ✓ Filtrar por órgão – Informar se deseja gerar informações da sua setorial ou de uma forma geral.
- ✓ Tipo do painel: Marcar a opção “Ouvidoria Digital”.

Importante destacar que o painel possui um recurso de atualização, para que as informações geradas sejam devidamente atualizadas.

Para acionar esse recurso, o ouvidor deverá clicar no botão **Atualizar dados** que fica disponibilizado na página do painel estatístico, onde será apresentado a data da última atualização das informações.



Após esse procedimento, o ouvidor deverá clicar no botão **Buscar** para que as informações do painel sejam apresentadas.

O painel estatístico é composto pelos seguintes itens:

- Estatísticas gerais (total de manifestações, resolubilidade, tempo médio de resposta etc.);
- Órgãos mais demandados;
- Assuntos mais demandados;
- Unidades mais demandadas;
- Meios de entrada;
- Tipos de manifestação.

## 16.2.2 Filtros – Relatórios estatísticos

Inicialmente, o usuário deverá nomear o relatório que deseja gerar, o campo “título do relatório” é de preenchimento obrigatório. Em seguida os parâmetros deverão ser informados a partir dos filtros indicados.

Novo relatório

Título do relatório \*



---

**Filtros**

Palavra-chave

Período

Início  Fim

Categoria da demanda

Ouvidoria

Tipo da manifestação

Todos

Situação

Todas

Assunto

Selecione uma opção

Subassunto

Selecione uma opção

Programa orçamentário

Todos

Unidade

Selecione uma opção

Estado

Selecione o estado

Município

Selecione uma opção

Prazo

Todos

Tipo de resposta

Selecione uma opção

Meio de entrada

Todos

O período é o único parâmetro que é obrigatório, devendo ser informado referente a um intervalo máximo de 1 ano. Informando apenas o período, o relatório será gerado de forma integral, sem a dedução de manifestações, com um panorama geral.

Conforme os filtros são aplicados, um relatório gerencial será gerado com informações estatísticas baseadas nos parâmetros aplicados.

Seguem abaixo alguns exemplos de parâmetros que podem ser aplicados na geração dos relatórios estatísticos, além do período.

- Gerar relatórios por tipo de manifestação. Por exemplo, relatórios estatísticos apenas das denúncias.
- Gerar relatórios por meio de entrada. Por exemplo, relatórios estatísticos apenas das manifestações que foram registradas pela Central 155.
- Gerar relatórios por unidade. Por exemplo, relatórios estatísticos apenas das manifestações de uma unidade específica, conforme classificação feita pela ouvidoria.

Aplicação de parâmetros conjugados também poderão ser realizados.



- Gerar relatórios estatísticos com o tipo de manifestação “reclamação”, com o determinado assunto e que foram registradas pela Central 155.

### Selecionar relatórios estatísticos e filtros complementares

O sistema disponibiliza ainda filtros complementares para geração dos relatórios estatísticos, conforme tela abaixo

Exibir dados

Setorial e sub-rede  Apenas setorial  Apenas sub-rede

Somente urgentes

Somente vencidos

Outros poderes

Escolher relatórios ?

### Descrição dos filtros

- **Setorial/Sub-rede:** Opção para gerar os relatórios podendo incluir ou excluir os dados da sub-rede, quando houver.
- **Somente urgentes:** Opção para gerar os relatórios das manifestações que foram classificadas como “urgente”.
- **Outros poderes:** Opção para gerar os relatórios das manifestações que foram classificadas como “não compete ao poder executivo”.

### Escolher relatórios?

Visando otimizar o desempenho do sistema na geração dos relatórios, é possível que o Ouvidor selecione apenas as opções de relatórios do seu interesse, os quais serão disponibilizados por meio das abas correspondentes às opções selecionadas.

Escolher relatórios ?

Relatórios de Ouvidoria

<input type="checkbox"/> Sumário	<input type="checkbox"/> Classificação resposta	<input type="checkbox"/> Meios de Entrada
<input type="checkbox"/> Tipos de Manifestação	<input type="checkbox"/> Percepção sobre denúncia	<input type="checkbox"/> Situação
<input type="checkbox"/> Órgãos	<input type="checkbox"/> Assunto	<input type="checkbox"/> Subassunto
<input type="checkbox"/> Médio Resposta Unidades	<input type="checkbox"/> Médio Resp. Subunidades	<input type="checkbox"/> Resolubilidade
<input type="checkbox"/> Programa Orçamentário	<input type="checkbox"/> Tipo de serviço	<input type="checkbox"/> Tipo_Assunto
<input type="checkbox"/> Unidade Subunidade	<input type="checkbox"/> Reabertos	<input type="checkbox"/> Localização_Estado
<input type="checkbox"/> Localização_Município	<input type="checkbox"/> Localização_Bairro	<input type="checkbox"/> Tipos de Denúncia

Após esse procedimento, o Ouvidor deverá clicar no botão gravar.



Título da exportação \*

Exibir descrição  Exibir resposta

### Filtros

Palavra-chave  Protocolo

Período   Categoria da demanda  Tipo da manifestação

Situação  Assunto  Subassunto

Programa orçamentário  Unidade  Subunidade

Tipo de serviço  Prazo  Tipo de resposta

Meio de entrada  Prazo da área interna

Inicialmente, o usuário deverá nomear o relatório que deseja gerar, o campo “título de exportação” é de preenchimento obrigatório. Em seguida, os parâmetros deverão ser informados a partir dos filtros.

Para uma análise gerencial mais detalhada, o sistema permite que ouvidor, além dos dados de classificação da manifestação, baixe também no relatório os conteúdos referentes à descrição e resposta.

Exibir descrição  Exibir resposta

O período é o único filtro que é obrigatório, devendo ser informado referente a um intervalo máximo de 1 ano. Informando apenas o período, o relatório será gerado de forma integral, sem a dedução de manifestações.

Conforme os filtros são aplicados, um relatório gerencial será gerado com as informações de todas as manifestações de forma não tabulada.

Seguem abaixo alguns exemplos de parâmetros que podem ser aplicados na geração do relatório de dados brutos, além do período.

- Gerar relatório por tipo de manifestação. Por exemplo, relatório de dados brutos apenas das denúncias.

- Gerar relatório por meio de entrada. Por exemplo, relatório de dados brutos apenas das manifestações que foram registradas pela Central 155.
- Gerar relatório por unidade. Por exemplo, relatório de dados brutos apenas das manifestações de uma unidade específica, conforme classificação feita pela ouvidoria.

Aplicação de parâmetros conjugados também poderão ser realizados.

- Gerar relatório de dados brutos com o tipo de manifestação “reclamação”, com o determinado assunto e que foram registradas pela Central 155.

### Filtros complementares (relatório de dados brutos)

O sistema disponibiliza ainda filtros complementares para geração do relatório de dados brutos, conforme tela abaixo.

### Descrição dos filtros


- **Sub-rede:** Opção para gerar o relatório de dados brutos de alguma sub-rede do órgão/entidade, caso possua.
- **Somente urgentes:** Opção para gerar os relatórios das manifestações que foram classificadas como “urgente”.
- **Somente vencidas:** Opção para gerar os relatórios das manifestações que estão fora do prazo legal.

Após esse procedimento, o Ouvidor deverá clicar no botão gravar.

Informações do arquivo		Filtros considerados	
Tamanho	7,1 KB	Categoria da demanda	Ouvidoria
Criado em	01 de Março, 16:35	Órgão responsável	SEDUC
		Período	De 01/01/2023 à 28/02/2023

Os filtros que foram aplicados, a data de geração e o tamanho do arquivo serão apresentados nas informações sobre o relatório gerado.

Todos os relatórios de dados brutos gerados pelo Ouvidor ficam salvos no sistema, no perfil do usuário, podendo ser realizado o download ou a remoção do arquivo.

Para acessar o relatório, o usuário deverá clicar no item  **Baixar**, caso deseje remover o arquivo deverá clicar no item **Remove**.

Como já informado, o Relatório de Dados Brutos é apresentado por meio de planilha com a apresentação das informações de todas as manifestações do período selecionado.

Na imagem abaixo, é mostrada a planilha gerada. Ela é composta por 2 abas denominadas "sumário" e "ouvidoria". A aba "sumário" é como se fosse a capa que apresenta um resumo geral dos dados gerados.

Na aba "ouvidoria", são apresentados os resultados. As linhas da planilha do relatório de dados brutos correspondem às manifestações registradas com base no filtro aplicado e as colunas representam os campos da manifestação, são aproximadamente 39 campos.

1	Tipo de manifestação	Órgão denunciado	Tipo de denúncia	Percepção sobre o Fato	Órgão	Subrede	Áreas internas
2	Solicitação	-			CBMCE	-	-
3	Solicitação	-			CBMCE	-	-
4	Reclamação	-			CBMCE	-	-
5	Solicitação	-			CBMCE	-	-
6	Reclamação	-		Certeza	CBMCE	-	-
7	Reclamação	-		Certeza	CBMCE	-	-
8	Solicitação	-			CBMCE	-	-
9	Reclamação	-			CBMCE	-	-
10	Reclamação	-			CBMCE	-	-
11	Reclamação	-			CBMCE	-	-
12	Solicitação	-			CBMCE	-	-
13	Solicitação	-			CBMCE	-	-
14	Denúncia	CBMCE - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do C	Para o Estado	Certeza	CBMCE	-	-
15	Reclamação	-			CBMCE	-	-
16	Solicitação	-			CBMCE	-	-
17	Denúncia	CBMCE - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do C	Para o Estado	Certeza	CBMCE	-	-
18	Reclamação	-			CBMCE	-	-
19	Solicitação	-		Certeza	CBMCE	-	-
20	Denúncia	CBMCE - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do C	Para o Estado	Certeza	CBMCE	-	-
21	Denúncia	CBMCE - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do C	Para o Estado	Certeza	CBMCE	-	-
22	Solicitação	-			CBMCE	-	-

Vale destacar que no Relatório de Dados Brutos como o próprio nome já diz, as informações não são apresentadas de forma organizada ou tabulada. Nele são contempladas ainda manifestações de competência de outros poderes e as que foram invalidadas, que não são demandas válidas para fins dos relatórios de gestão de ouvidoria.

Para realizar a dedução dos tipos de demandas que não são utilizadas no relatório de ouvidoria, é necessário identificá-las. Nesse sentido, o ouvidor deverá tratar o relatório de dados brutos com recursos de planilha eletrônica do Excel ou programa similar, como por exemplo, a criação de planilha dinâmica.

## 16.2.4 Outras formas de gerar relatórios (relatórios de dados brutos e estatísticos)

No ambiente Ouvidoria Digital, é possível aproveitar os filtros e direcionar para as seções de geração de relatórios estatísticos e brutos.

Ao indicar os filtros no ambiente Ouvidoria Digital, esses parâmetros serão utilizados para gerar os relatórios, conforme a opção selecionada: relatórios estatísticos ou relatório de dados brutos.

Ao utilizar os botões da imagem abaixo, o usuário será direcionado para a seção de relatórios da opção correspondente.

## 16.2.5 Filtros – Pesquisa de Satisfação

Inicialmente, o usuário deverá nomear o relatório que deseja gerar, o campo “título” é de preenchimento obrigatório. Em seguida, os parâmetros deverão ser informados a partir dos filtros.

O período é o único filtro que é obrigatório, devendo ser informado referente a um intervalo máximo de 1 ano. Informando apenas o período, o relatório será gerado de forma integral, sem a dedução de manifestações.

Conforme os filtros são aplicados, um relatório gerencial será gerado com duas abas, denominadas: "dados estatísticos" e "dados brutos".

**Dados estatísticos:** Planilha com os resultados da pesquisa de satisfação já calculados, contemplando médias das perguntas, média geral, índice de satisfação, índice de resolução, índice de expectativa do cidadão e quantidade de respondentes.

3 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022		
4		
5	<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
6	a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua	3,99
7	b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,86
8	c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso,	4,18
9	d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria	3,67
10	<b>Média das Notas:</b>	<b>3,93</b>
11	<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>67,00%</b>
12		
13	<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
14	Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,62
15	Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,97
16	<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>9,67%</b>
17		
18	<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>Resultado</b>
19	Sim	2265 43,09%
20	Não	1814 34,51%
21	Parcialmente	1178 22,41%
22	Vazias	1236
23		
24		
25	<b>Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria</b>	<b>6493</b>
	<b>Dados Estatísticos</b>	Dados Brutos

**Importante:** para o cálculo do índice de satisfação, são utilizadas as respostas aos itens "a", "b", "c" e "d". O índice é calculado considerando como resposta satisfatória a nota média, por protocolo, da pesquisa de satisfação igual ou maior que 4.

**Dados brutos:** Planilha com os resultados individuais das manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida contemplando as notas de todas as perguntas, data da pesquisa, média, bem como informações da manifestação: protocolo, tipo, meio de entrada, unidade, subunidade, assunto e subassunto.

Na aba "dados brutos", serão apresentados os resultados das pesquisas. As linhas da planilha correspondem às manifestações registradas com base no filtro aplicado e as colunas representam informações das manifestações, bem como os resultados do questionário da pesquisa.

	Protocolo	Satisfação Geral	Tempo de Resposta	Canal Utilizado	Qualidade da Resposta	Média
7	6255288	5	5	4	5	4,75
8	6252238	5	5	5	5	5
9	6200135	5	3	5	2	3,75
10	6253773	2	2	2	1	1,75
11	6245824	4	3	3	4	3,5
12	6243561	5	5	5	5	5
13	6239000	1	2	3	1	1,75
14	6257297	4	5	4	4	4,25
15	6256132	1	1	1	1	1
16	6250513	2	4	5	3	3,5
17	6243568	4	1	5	3	3,25
18	6253332	5	5	5	5	5
19	6253340	5	5	5	1	4
20	6243242	5	5	3	3	4
21	6252502	3	3	3	2	2,75
22	6246271	5	5	5	5	5
23	6254156	5	5	5	5	5
24	6218959	1	1	1	1	1
25	6244466	5	3	3	5	4

Importante: as notas atribuídas pelo cidadão variam de 1 a 5.

Caso o ouvidor deseje gerar um relatório específico, o sistema disponibiliza alguns filtros.

Seguem abaixo alguns exemplos de parâmetros que podem ser aplicados na geração do relatório da pesquisa de satisfação, além do período.

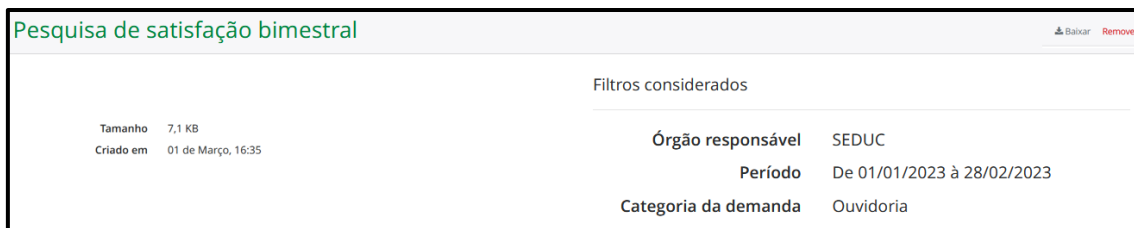
- **Unidade:** Gerar o relatório da pesquisa de satisfação das manifestações de uma unidade específica.
- **Subunidade:** Gerar o relatório da pesquisa de satisfação das manifestações de uma subunidade específica.
- **Assunto:** Gerar o relatório da pesquisa de satisfação das manifestações de um assunto específico.
- **Subassunto:** Gerar o relatório da pesquisa de satisfação das manifestações de um subassunto específico.
- **Tipo de manifestação:** Gerar o relatório da pesquisa de satisfação de um determinado tipo de manifestação.
- **Meio de entrada:** Gerar o relatório da pesquisa de satisfação de um determinado meio de entrada.

Existe ainda a possibilidade de aplicar parâmetros conjugados, como por exemplo:

- Gerar o relatório da pesquisa de satisfação somente do tipo de manifestação denúncia e que foram registradas pela Central 155.



Após esse procedimento, o Ouvidor deverá clicar no botão gravar.





Nas informações sobre o relatório gerado, serão apresentados os filtros que foram aplicados, a data de geração e o tamanho do arquivo.


Todos os relatórios da pesquisa de satisfação gerados pelo Ouvidor ficam salvos no sistema, no perfil do usuário, podendo ser realizado o download ou a remoção do arquivo.

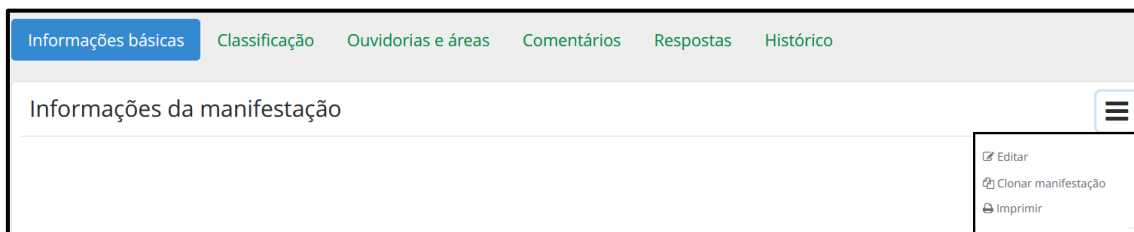
Para acessar o relatório, o usuário deverá clicar no item , caso deseje remover o arquivo deverá clicar no item .

Vale destacar que a aba de Dados Brutos do Relatório da Pesquisa de Satisfação, como o próprio nome já diz, as informações não são apresentadas de forma organizada ou tabulada.

Para gerar informações estatísticas da pesquisa de satisfação, o ouvidor deverá tratar o relatório de dados brutos com recursos da planilha eletrônica do Excel ou programa similar, como por exemplo, a criação de planilha dinâmica.

## 17. Outras funcionalidades da plataforma Ceará Transparente

Na aba "informações básicas" no ícone  são disponibilizadas algumas funcionalidades complementares para o tratamento da manifestação.

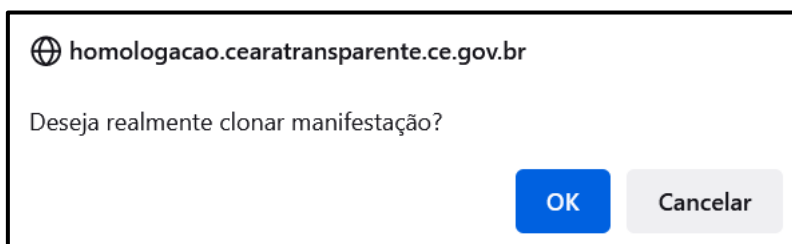


### 17.1 Clonar manifestação

O recurso "clonar" tem a finalidade de criar uma manifestação a partir de uma existente, com o aproveitamento das informações já cadastradas, sendo possível a complementação de dados quando necessário.

Esse recurso poderá ser utilizado para criar uma manifestação de um mesmo usuário com outro assunto, visando oferecer mais agilidade no atendimento. O recurso pode ser utilizado também para criar cópia integral de uma manifestação visando o encaminhamento para outro órgão, nas situações excepcionais em que a ouvidoria perdeu o prazo de transferência, devendo o fato ser explicado ao cidadão na manifestação originária, bem como o novo protocolo e a senha para acompanhamento.

Ao clicar em  Editar uma caixa de confirmação será aberta para realização da edição.



Após a confirmação, o formulário da manifestação será aberto com os campos editáveis, para alteração ou inserção de informações complementares. Importante destacar que caso o objetivo do cadastro seja o encaminhamento para outro órgão, esse campo deverá ser editado para a opção correspondente.

Após a realização do procedimento, o usuário deverá clicar no botão "salvar manifestação", sendo direcionado para a aba informações básicas da nova manifestação cadastrada.

## 17.2 Imprimir manifestação

O recurso "imprimir" tem a finalidade de imprimir ou salvar a manifestação no formato pdf.

O arquivo para impressão ou download da manifestação terá o seguinte modelo:

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ		CEARÁ Transparente	CGE CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ
<b>Manifestação 6171063</b>			
<b>Meio de entrada utilizado</b> Internet	<b>Tipo de manifestação</b> Solicitação		
<b>Criado em</b> Em 03/03/2023 às 10:56	<b>Prazo final de resposta</b> 23/03/2023	<b>Situação</b> Em atendimento - setorial	
<b>Órgão responsável</b> SEPLAG	<b>Sub-rede responsável</b> Indefinido	<b>Unidades</b> Indefinido	
<b>Assunto</b> ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA		<b>Subassunto</b> REGISTRO/CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	
<b>Descrição</b> Não é recomendada a impressão de manifestação por questões de segurança			

**Atenção!** Por questões de segurança e visando o sigilo das informações, a CGE não recomenda a impressão de manifestação, e orienta que toda tramitação e encaminhamento deverá ser realizado por meio da plataforma Ceará Transparente.

### 17.3 Enviar resposta ao cidadão

Como vimos nesse material, o próprio sistema encaminha as respostas por e-mail de forma automática, não precisando de nenhuma ação dos usuários.

O recurso "enviar resposta ao cidadão" tem a finalidade de enviar as respostas manualmente, nas situações em que o cidadão alegar não ter recebido, ou quando o e-mail tiver sido cadastrado errado.

Ao clicar no botão [Enviar resposta ao cidadão](#) o usuário será direcionado para tela abaixo, onde deverá informar a conta de e-mail para qual a resposta será encaminhada. Vale destacar que essa funcionalidade só estará disponível nas manifestações finalizadas.

Enviar resposta(s) por e-mail

E-mail

Ao enviar a(s) resposta(s) para o e-mail informado você também está editando a informação cadastrada.

Cancelar
Enviar/Atualizar

Após a realização do procedimento, o sistema emitirá a mensagem abaixo, bem como salvará a conta de e-mail informada no cadastro da manifestação.

## 18. Situações (status) das manifestações no sistema

- **Aguardando encaminhamento:** A situação indica que o cidadão não indicou o órgão e a manifestação aguarda encaminhamento para algum órgão/entidade pela CGE.
- **Aguardando confirmação:** A situação indica que o atendente concluiu o cadastro da manifestação, mas ainda não houve a confirmação e o devido encaminhamento ao órgão competente.
- **Em Atendimento – setorial:** A situação indica que a manifestação se encontra na ouvidoria setorial do órgão ou entidade responsável pelo atendimento e apuração da manifestação.
- **Em Atendimento – sub-rede:** A situação indica que a manifestação se encontra na ouvidoria da sub-rede (equipamento) do órgão ou entidade responsável pelo atendimento e apuração da manifestação.
- **Em Atendimento – área interna:** A situação indica que a manifestação foi encaminhada pela ouvidoria para alguma área interna do órgão ou entidade responsável pelo atendimento e apuração da manifestação.
- **Em Validação – setorial:** A situação indica que a área interna do órgão ou entidade respondeu a manifestação para a ouvidoria setorial.
- **Em Validação – sub-rede:** A situação indica que a área interna (equipamento) respondeu a manifestação para a ouvidoria sub-rede.
- **Em Validação – CGE:** A situação indica que a Ouvidoria Setorial respondeu a manifestação e está para avaliação da CGE.
- **Finalizado Parcialmente:** A situação indica que a Ouvidoria Setorial ou Ouvidoria Sub-rede respondeu a manifestação de forma parcial, e já foi encaminhada ao cidadão.
- **Finalizado:** A situação indica que a Ouvidoria Setorial ou Ouvidoria Sub-rede respondeu a manifestação de forma definitiva, e já foi encaminhada ao cidadão.
- **Invalidado:** A situação indica que a manifestação não foi considerada como demanda de ouvidoria válida, por estar incompleta, genérica, repetida ou em outro contexto identificado pelas ouvidorias ou CGE.

Quando a demanda estiver em alguma das situações acima e vier associada ao termo [Reaberta], indica que houve a reabertura e será indicada com a situação inicial: “[Reaberta] Em Atendimento–setorial” e posteriormente será atualizada de acordo com o trâmite da demanda.

Quando a demanda estiver em alguma situação de validação e a resposta não for aprovada, a situação retornará para “em atendimento” correspondente à área responsável do último tratamento: Em Atendimento – Setorial; Em atendimento – sub-rede ou Em Atendimento – área interna.

A Resposta parcial indica que a Ouvidoria informou sobre as providências adotadas acerca da demanda e que requer uma apuração mais aprofundada, tais como fiscalização técnica, sindicância, auditoria etc. por área competente especializada. Após a oferta da resposta parcial, a ouvidoria terá o prazo de 06 (seis) meses para ofertar a resposta conclusiva ao cidadão.

## 19. Perfis gerais no sistema (Módulo Ouvidoria)

Perfil/Órgão	Definição	Principais funcionalidades
<b>Atendente 155</b>  CGE	Perfil responsável pelo registro e consulta de manifestações, por meio do telefone 155 e Chatbot, bem como pela realização dos retornos das respostas por telefone e por WhatsApp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar e consultar manifestações de ouvidoria e solicitações de informação, de forma geral.</li> <li>• Aplicar pesquisa de satisfação.</li> </ul>
<b>Coordenação de Ouvidoria</b>  CGE	Perfil responsável por realizar o tratamento e responder as manifestações de competência da Coordenadoria de Ouvidoria, bem como analisar, aprovar ou desaprovar as solicitações de prorrogação complementar de prazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar manifestações gerais de ouvidoria.</li> <li>• Responder manifestações encaminhadas para a setorial Couvi.</li> <li>• Responsável por analisar e prorrogar o segundo pedido de prorrogação feito pelas setoriais (dirigente).</li> </ul>

	de resposta (+30 dias), provenientes das Ouvidorias Setoriais por intermédio dos dirigentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul>
<b>Dirigente</b>  Órgãos e Entidades	Perfil responsável por analisar, aprovar ou desaprovar as solicitações de prorrogação inicial de prazo de resposta (+ 10 dias), provenientes da Ouvidoria Setorial do órgão/entidade, bem como possui permissão para acessar manifestações e relatórios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável por analisar e prorrogar o primeiro pedido de prorrogação solicitado pelas ouvidorias.</li> <li>• Solicitar à CGE a segunda prorrogação de prazo.</li> <li>• Consultar manifestações e relatórios das ouvidorias dos órgãos/entidades vinculados.</li> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul>
<b>Dirigente sub-rede</b>  Órgãos que possuem sub-rede de ouvidorias instituída	Perfil responsável por analisar, aprovar ou desaprovar as solicitações de prorrogação inicial de prazo de resposta (+10 dias), provenientes da Sub-Ouvidoria (sub-rede) do órgão/entidade, bem como possui permissão para acessar manifestações e relatórios dos equipamentos vinculados ao seu perfil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável por analisar e prorrogar o primeiro pedido de prorrogação feito pelas ouvidorias sub-rede.</li> <li>• Solicitar à CGE a segunda prorrogação de prazo.</li> <li>• Consultar manifestações e relatórios das ouvidorias sub-rede vinculadas.</li> </ul>
<b>Operador CGE</b> CGE	Perfil responsável por registrar, acessar e monitorar manifestações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar e monitorar manifestações de</li> </ul>

	de um modo geral e validar as respostas das Ouvidorias Setoriais que passam pela análise da CGE, bem como realizar avaliação das respostas, a partir de amostragem, das ouvidorias cuja respostas não passam pela análise da CGE e acessar relatórios de ouvidoria.	<p>ouvidoria, de forma geral, exceto denúncias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar avaliação interna das respostas apresentadas pelas ouvidorias que não passam pelo monitoramento da CGE.</li> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul>
<p><b>Operador CGE (Triagem Denúncia)</b></p> <p>CGE</p>	Perfil responsável por registrar, consultar e monitorar manifestações tipificadas como denúncia, realizar análise preliminar e validar as respostas das denúncias provenientes das Ouvidorias Setoriais, bem como realizar avaliação das respostas, a partir de amostragem e acessar relatórios de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar e monitorar manifestações de ouvidoria, de forma geral.</li> <li>• Funcionalidades específicas para o monitoramento de denúncias.</li> <li>• Realizar avaliação interna das respostas apresentadas pelas ouvidorias que não passam pelo monitoramento da CGE.</li> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul>
<p><b>Operador Setorial Ouvidor</b></p> <p>Órgãos e entidades</p>	Perfil responsável por registrar, consultar e monitorar manifestações de competência do seu órgão/entidade, encaminhar para as áreas internas responsáveis, solicitar prorrogação do prazo em primeiro nível ao dirigente do órgão/entidade,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar, monitorar, tratar e responder manifestações de ouvidoria, de forma geral, com exceção das denúncias.</li> <li>• Encaminhar manifestações para áreas internas.</li> <li>• Transferir, compartilhar e solicitar prorrogação</li> </ul>

	responder manifestações e acessar relatórios.	<p>de prazos de manifestações.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul> <p>Obs. No cadastro de usuários é possível retirar a permissão de acesso a denúncias.</p>
<p><b>Operador Interno</b></p> <p>Órgãos e entidades</p>	<p>Perfil responsável por registrar, consultar e monitorar manifestações de competência da sua área interna, fornecer posicionamentos à ouvidoria setorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar e Responder manifestações de competência da área e que foram enviadas pela ouvidoria setorial.</li> <li>• Transferir ou compartilhar manifestações com outras áreas internas.</li> <li>• Registrar manifestações.</li> </ul>
<p><b>Operador sub-rede</b></p> <p>Órgãos que possuem sub-rede de ouvidorias</p>	<p>Perfil responsável por registrar, consultar e monitorar manifestações de competência da sua sub-rede de ouvidoria, encaminhar para as áreas internas responsáveis, solicitar prorrogação do prazo em primeiro nível ao dirigente do equipamento, responder manifestações e acessar relatórios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar, monitorar, tratar e responder manifestações de ouvidoria, de forma geral.</li> <li>• Transferir, compartilhar e solicitar prorrogação de prazos de manifestações.</li> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul>
<p><b>Supervisor 155</b></p> <p>CGE</p>	<p>Perfil responsável pelo monitoramento e consulta de manifestações de um modo geral, acompanhamento dos atendimentos realizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar e consultar manifestações de ouvidoria e solicitações de informação, de forma geral.</li> </ul>



	por meio do telefone 155 e Chatbot, bem como pela alocação dos retornos aos atendentes das respostas por telefone e por WhatsApp e acessar relatórios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar atendimentos da Central 155.</li> <li>• Alocar demandas para realização do retorno.</li> <li>• Acessar relatórios.</li> </ul>
<b>Órgão de segurança</b>  CGD	Perfil responsável por acessar manifestações de ouvidoria, sem permissão para realizar edição e fornecimento de resposta, dos órgãos do sistema de segurança pública e do sistema penitenciário.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar manifestações encaminhadas aos órgãos de segurança pública.</li> </ul>

## 20. Glossário

- **Apuração:** procedimento técnico por meio do qual se levantam evidências para a comprovação dos elementos apresentados nas manifestações de denúncia.
- **Alocar demanda para retorno:** Procedimento adotado pela equipe da supervisão da Central 155 para encaminhar manifestações de ouvidoria e solicitações de informação para os atendentes realizarem o retorno das respostas aos cidadãos.
- **Card:** São espaços interativos com informações específicas de forma organizada apresentados em sistemas e sites na maioria das vezes no formato retangular.

- **Carta de Serviços:** Documento onde são inseridas as informações sobre os serviços prestados pelo Governo Estadual e os respectivos compromissos de atendimento ao público.
- **Central de Atendimento 155:** Equipamento gerenciado pela CGE-CE, funciona no município de Canindé, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, responsável por receber manifestações de ouvidoria e solicitações de informação referentes ao Governo do Estado do Ceará, por meio do telefone 155 (ligação gratuita).
- **Compartilhamento de manifestação:** Procedimento de atuação em rede, quando uma manifestação é também compartilhada com outra ouvidoria para que atuem na demanda dentro de suas competências.
- **Entidade:** É uma instituição (pessoa jurídica pública), dotada de personalidade jurídica própria, e compõe a Administração Pública Indireta. Ex. Autarquias, Empresas, Fundações e Sociedades de Economia Mista.
- **Login:** É o procedimento para acessar um sistema informatizado restrito, por meio de credenciais previamente cadastradas (usuário e senha).
- **Manifestação:** Pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- **Manifestação anônima:** Manifestação em que o cidadão opta por não se identificar.
- **Manifestação de forma avulsa:** Manifestação em que o cidadão opta por se identificar, mas sem a necessidade de criar um perfil no sistema, registra a demanda de forma aleatória.
- **Módulo:** É a parte de um sistema, com um objeto específico, que utiliza a mesma arquitetura tecnológica do sistema principal (plataforma), e que possui com outros módulos algum grau de integração.
- **Nome social:** Entende-se o nome social como aquele pelo qual as pessoas transexuais e travestis se identificam e são reconhecidas socialmente, respeitando-se a identidade de gênero.
- **Notificação:** Mensagem emitida por sistema para informar alguma ação realizada no seu fluxo.
- **Ocorrência:** É a descrição do acontecimento, do fato, apontados na manifestação.

- **Operadores:** São usuários institucionais que utilizam a plataforma Ceará Transparente no âmbito dos órgãos e entidades do poder executivo, por meio de perfis específicos de acesso.
- **Órgão:** uma unidade da Administração Pública (como ministério, secretaria...) responsável pela execução de políticas públicas e/ou pela administração do Estado.
- **Procedimento de atendimento:** É um documento que define um modo (forma) específico de realizar uma atividade ou um processo, a partir de linhas de orientação e métodos para gerir atividades e ações necessárias previstos no Sistema de Gestão da Qualidade.
- **Ouvidoria:** Instância de participação social responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.
- **Participação Social:** Participação da sociedade nas políticas públicas promovida por diferentes meios.
- **Perfil de acesso:** É a permissão atribuída a cada usuário para o acesso e utilização das diversas funcionalidades do sistema.
- **Plataforma:** É o conjunto de sistemas, organizados em módulos, utilizando a mesma arquitetura tecnológica, e que possui entre os módulos algum grau de integração e interação. Ex.: Ceará Transparente.
- **Seção:** É a subdivisão de informações de uma página *web*, por meio de títulos, tópicos ou cards no ambiente de um sistema.
- **Triagem:** Procedimento que consiste na ação de identificar as manifestações tipificadas como denúncias na plataforma Ceará Transparente e de definir a sua categorização.

## 21. Legislação Sistema Estadual de Ouvidoria

- ❖ Lei nacional nº 13.340/2017, de 26 de junho de 2017.
- ❖ Decreto Estadual nº 33.485/2020, de 21 de fevereiro de 2020.
- ❖ Portaria nº 52/2020, de 17 e abril de 2020.
- ❖ Instrução Normativa nº 01/2020, de 10 de setembro de 2020.
- ❖ Portaria nº 97/2020, de 09 de novembro de 2020.

## 22. Referências

- Imagens: Ambiente de homologação da plataforma Ceará Transparente (acesso restrito).
- Links e fluxo - plataforma Ceará Transparente, disponível [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br).
- Decreto Estadual nº 33.485/2020, regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>
- Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm).
- Lei nº 16.946/2019, assegura o direito ao nome social nos serviços públicos e privados no Estado do Ceará, na forma que define, disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/direitos-humanos-e-cidadania/item/6725-lei-n-16-946-de-29-07-19-d-o-30-07-19>
- Portal da Transparência da União - órgãos do governo, disponível em <https://portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603239-%C3%B3rg%C3%A3os-do-governo>
- Politize - Participação Social, disponível em - <https://www.politize.com.br/participacao-social/>
- Sage Advice, disponível em <https://www.sage.com/pt-pt/blog/dicion%C3%A1rio-terminos-empresariais/entidades/>
- Procedimento - Gestão das demandas da Central de Atendimento 155, disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/mapas-de-macroprocesso-e-procedimentos/>.



# **CEARÁ**

**GOVERNO DO ESTADO**

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO**