



**MANUAL DO SISTEMA**



**[www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)**

## **Glossário.....**

<b>SOBRE O SISTEMA DE OUVIDORIA-SOU.....</b>	
<b>ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>03</b>
<b>QUANDO UTILIZAR O SOU.....</b>	
<b>TEMPO DE RESPOSTA/PROCEDIMENTOS.....</b>	
<b>MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE.....</b>	<b>04</b>
<b>DADOS QUE DEVEM CONSTAR NA MANIFESTAÇÃO.....</b>	
<b>ACESSANDO O SISTEMA.....</b>	<b>05</b>
<b>MENUS DO SISTEMA (PÁGINA PRINCIPAL).....</b>	<b>06</b>
<b>REGISTRANDO UM MANIFESTAÇÃO.....</b>	<b>07</b>
<b>DEFINIÇÃO DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>CONSULTANDO UMA MANIFESTAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>CONTATOS OUVIDORIAS DE OUTROS PODERES.....</b>	<b>12</b>
<b>CONTATOS OUVIDORIAS MUNICIPAIS.....</b>	<b>13</b>

## **Sobre a Ferramenta**

Instituído pelo Decreto nº. 30.474/2011, o Sistema de Ouvidoria -SOU é uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão.

A utilização da ferramenta apresenta as seguintes vantagens: permite dar encaminhamento imediato da manifestação à Ouvidoria do órgão competente; facilita o cadastro dos dados; possui recurso de inclusão de anexos na manifestação; possibilita o acompanhamento de todo o andamento da manifestação, além de permitir a complementação de informações na manifestação.

O SOU também contempla o módulo do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC utilizado para o registro e o atendimento das solicitações de informação, com recursos e procedimentos em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

No endereço eletrônico [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br) o cidadão acessa o Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar sua manifestação (Elogio, Sugestão, Solicitação de Serviço, Crítica, Reclamação e Denúncia) ou solicitação de Informação.

## **A atuação da Ouvidoria**

A ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

**A Ouvidoria não deverá ser usada como instância primária, e sim como recursal, quando evidenciada a ineficácia de algum serviço, produto ou atendimento no âmbito da administração pública. Demandas na esfera judicial também não serão objetos de apuração pela ouvidoria.**

## **Quando utilizar o Sistema de Ouvidoria-SOU?**

O Sistema de Ouvidoria – SOU é destinado para o registro e tratamento das manifestações relacionadas aos programas, projetos e serviços prestados pelo Governo do Estado.

Sua demanda poderá ser encaminhada para um dos 65 (sessenta e cinco) órgãos e entidades do Governo do Estado.

**Manifestações relacionadas a Prefeituras, Câmaras Municipais, Assembleia Legislativa, Governo Federal, Poder Judiciário, Ministério Público e Iniciativa Privada não deverão ser registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU. A Ouvidoria Geral do Estado não tem ingerência sobre esses órgãos/entes.**

## **Tempo de Resposta/Procedimentos**

Conforme institui o Decreto nº 30.474/2011, o prazo de resposta das manifestações de Ouvidoria é de até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período como anuência do gestor do órgão. A partir do momento em que o sistema gera protocolo e senha, a contagem do prazo já se inicia, considerando data e horário.

Após o registro da manifestação, a mesma é encaminhada diretamente à Ouvidoria do órgão selecionado no sistema, exceto as denúncias, que são analisadas pela CGE, e posteriormente são encaminhadas dependendo do caso.

Compete às Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, sob coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

As respostas das ouvidorias passam por uma análise da CGE, e somente depois da validação são encaminhadas aos cidadãos, caso as respostas não atendam às orientações da CGE ou não estejam claras e objetivas, são devolvidas às ouvidorias setoriais para que realizem as alterações necessárias.

Nos casos de descumprimento do prazo de resposta, a CGE articula com a gestão superior dos órgãos e entidades para garantia do atendimento e apuração no prazo estabelecido.

## **Monitoramento e Controle de Qualidade**

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE por meio da Célula de Ouvidoria disponibiliza, duas equipes denominadas de Monitoramento e de Qualidade que acompanham os prazos das manifestações e a qualidade das respostas fornecidas pelas Ouvidorias Setoriais, assegurando assim, que o cidadão receba uma resposta satisfatória e dentro do prazo estabelecido. Essas equipes mantêm comunicação periódica com as ouvidorias setoriais para dirimir dúvidas e assuntos relacionados às manifestações.

## **Informações Importantes que devem constar na manifestação**

A identificação não é obrigatória, a ouvidoria também apura manifestações em anonimato desde que possua elementos e evidências que subsidiem a apuração/atendimento da demanda. A identificação do cidadão é importante, pois permite que a Ouvidoria entre em contato com o cidadão para requisitar informações complementares.

A manifestação deverá conter de forma clara o seu objetivo, a identificação do órgão/entidade, unidade e servidor(es) envolvido(s), bem como a descrição dos programas, projetos, produtos e serviços relacionados, se for o caso.

É importante ainda, quando for verificado o não cumprimento de políticas, normas ou procedimentos, especificar os aspectos que tenham sido violados com a indicação clara do resultado que espera para a sua manifestação e quaisquer outros fatos pertinentes (devem ser anexados quaisquer documentos ou material relevante que ofereça apoio às declarações ou comprovação dos fatos informados).

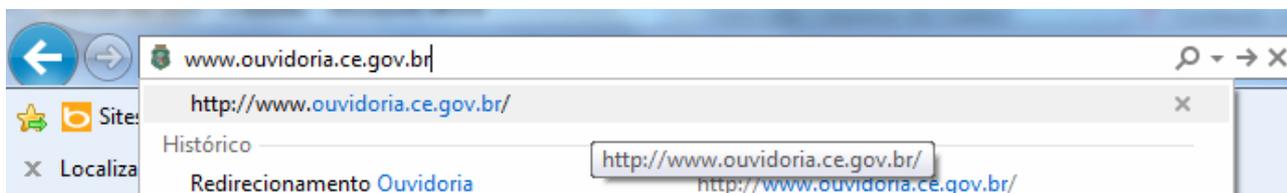
Em todas as situações, o problema deve ser exposto de forma clara, descrevendo datas, locais e fatos detalhadamente, inclusive identificando, quando possível, as pessoas envolvidas.

### **São princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará:**

- I – Representação dos interesses do Cidadão;**
- II – Imparcialidade no processo de atendimento das manifestações;**
- III – Discrição, Confiabilidade e Sigilo;**
- IV – Tratamento e Resposta efetiva das manifestações; e**
- V – Fomento a participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações do governo.**

## Acessando o Sistema

Digitar na barra de endereços do navegador (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Crommer Etc), o caminho [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br), conforme imagem abaixo.



Se preferir o cidadão poderá acessar qualquer site do Governo do Estado, e clicar no link **OUVIDORIA** disponível na página inicial.

Após o acesso, o cidadão será direcionado à página inicial do sistema.



CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO  
Governo do Estado do Ceará



Boas Vindas   Localização Ouvidorias Setoriais

**Prezado(a) Cidadão(ã)**

**A Ouvidoria é um canal que recebe toda e qualquer manifestação referente ao Poder Executivo Estadual.**  
**Registre aqui sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações.**



**Manifeste-se Aqui**  
Clicando aqui você poderá encaminhar sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias e solicitações de serviços.

**Faça aqui sua Solicitação de Informação**  
Clicando aqui você poderá encaminhar o sua Solicitação de Informação conforme a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Acompanhe Aqui**  
Clicando aqui você poderá acompanhar a situação de sua manifestação e/ou pedido de informação, sendo necessário apenas informar o número de protocolo e senha, ou seu CPF/CNPJ.

O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 15 dias podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme estabelece o Decreto nº. 30.474/2011. O atendimento das Solicitações de Informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº. 15.175/2012.

Central de Atendimento Telefônico - 155

Portal da Transparência

Acesso Cidadão



PORTAL DA  
transparência  
[www.transparencia.ce.gov.br](http://www.transparencia.ce.gov.br)



## Links/Menus do Sistema (Página Inicial)

### Manifeste-se Aqui

Clicando aqui você poderá encaminhar sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias e solicitações de serviços.



**Manifeste-se Aqui:** Opção destinada para o cidadão registrar manifestação na área de ouvidoria (Elogio, Sugestão, Solicitação de Serviço, Crítica, Reclamação e Denúncia), pertinente ao Governo do Estado.

### Faça aqui sua Solicitação de Informação

Clicando aqui você poderá encaminhar o sua Solicitação de Informação conforme a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



**Faça aqui sua Solicitação de Informação:** Opção destinada para o cidadão solicitar informações pertinentes ao Governo do Estado.

### Acompanhe Aqui

Clicando aqui você poderá acompanhar a situação de sua manifestação e/ou pedido de informação, sendo necessário apenas informar o número de protocolo e senha, ou seu CPF/CNPJ.



**Acompanhe Aqui:** Opção destinada para o acompanhamento das manifestações de ouvidoria e solicitações de informação registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU.



**Portal da Transparência:** link para a ferramenta portal da transparência do Governo do Estado [www.transparencia.ce.gov.br](http://www.transparencia.ce.gov.br)



**Acesso Cidadão:** Link para a ferramenta acesso cidadão (Catálogo Eletrônico de Serviços do Estado do Ceará).



**Central de Atendimento Telefônico 155:** Número do telefone da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, para o registro e consulta de manifestações e solicitações de informação por telefone. Funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h. A unidade fica localizada no município de Canindé, e recebe de forma gratuita ligações de qualquer localidade do Estado do Ceará.

## Registrando uma Manifestação de Ouvidoria

Na opção **Manifeste-se aqui**, o cidadão será direcionado ao formulário abaixo, sendo de **exclusividade** para o registro de manifestações na área de ouvidoria (Elogio, Sugestão, Solicitação de Serviço, Crítica, Reclamação e Denúncia), pertinentes ao Governo do Estado. Não sendo possível registrar uma demanda tipificada como Solicitação de Informação, a qual deverá ser registrada na opção **Faça Aqui Sua Solicitação de Informação**.

**Manifestante**

Anônimo \*  NÃO  Manter Sigilo \*  NÃO  Preferência por resposta \* -- Escolha uma opção --

CPF

Nome Completo \*

E-mail

Telefone (1)  Telefone (2)  Celular   11 Dígitos

**Endereço**

Logradouro  Nº

Complemento  CEP

País  UF

Município -- Escolha uma opção -- Bairro -- Escolha uma opção --

**Descrição da Manifestação**

Órgão \* -- Escolha uma opção --

Tipo \* -- Escolha uma opção --

**Manifestação \***

**Anexo**

Aqui você pode anexar documentos ou imagens à Manifestação. Formatos aceitos: jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, pdf, xls, xlsx, odt, ods. O tamanho máximo é de 10 MB por arquivo

nenhum anexo encontrado.

**Anônimo (Sim/Não):** Campo destinado caso o cidadão não queira se identificar, nesse caso o formulário será suprimido, não ficando disponíveis os campos relacionados a nome, telefones, e-mail e endereço. Manifestações em anonimato o acompanhamento só poderá ser realizado pela internet. **CAMPO OBRIGATÓRIO**

**Manter Sigilo (Sim/Não):** Campo destinado caso o cidadão se identifique mas que seus dados não sejam visualizados pelas áreas acionadas dos órgãos. Nesse caso, os dados serão visualizados apenas pelos membros da ouvidoria acionada e pelos usuários da CGE. **CAMPO OBRIGATÓRIO**

**Preferência por Resposta:** Campo destinado para o recebimento da resposta da ouvidoria quando a manifestação for finalizada e a resposta validada pela CGE. **CAMPO OBRIGATÓRIO**

Carta – A resposta é encaminhada via correspondência ao endereço informado na manifestação, nessa opção todos os campos relacionados ao endereço são obrigatórios.

Celular – A resposta é fornecida por telefone pela Central de Atendimento 155, nessa opção o campo destinado ao nº do celular é obrigatório.

E-mail – A resposta é encaminhada por e-mail informado na manifestação, nessa opção o campo destinado ao e-mail é obrigatório.

Internet – A resposta é consultada pelo cidadão no próprio sistema, na opção Acompanhe Aqui, por meio do protocolo e senha. Nesse caso os preenchimentos dos demais campos relacionados a nome, telefones, e-mail e endereço não são obrigatórios. Independente da preferência de resposta selecionada, todas as respostas podem ser consultadas pela internet. As manifestações em anonimato automaticamente são preenchidas com essa opção.

Presencial - A resposta é fornecida ao cidadão quando o comparecimento desse à ouvidoria do órgão. Nesse caso os preenchimentos dos demais campos relacionados a nome, telefones, e-mail e endereço não são obrigatórios. Independente da preferência de resposta selecionada, a consulta pode ser feita de forma presencial.

Telefone Fixo – A resposta é fornecida por telefone pela Central de Atendimento 155, nessa opção o campo destinado ao nº do telefone é obrigatório.

**CPF:** Campo destinado para facilitar o preenchimento dos campos relacionados aos dados pessoais (nome, telefones, e-mail e endereço), uma vez prestada essa informação no sistema. O sistema carrega as informações referentes ao último acesso.

**Nome Completo:** Campo destinado para que seja informado o nome completo do cidadão, para facilitar as consultas junto aos sistemas institucionais, análise das demandas e ainda o retorno da resposta.

**E-Mail:** Campo destinado para que seja informado o E-mail do cidadão no formato usuario@provedor.com.br, para o envio da resposta, bem como comunicações com o sistema. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Telefone (1), Telefone (2) e Celular:** campos destinados para o preenchimento dos números dos telefones de contatos precedidos do DDD. Caso o número do celular possua 11 dígitos essa opção deverá ser selecionada. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Logradouro:** Campo destinado para que seja informado o nome da rua, avenida, travessa, rodovia, praça, vila, parque, pátio, setor, sítio etc. para facilitar as consultas junto aos sistemas institucionais, análise da demanda e ainda o retorno da resposta por carta e contatos posteriores. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Nº:** Numeração da Casa ou Prédio que o cidadão reside. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Complemento:** Campo destinado para complementação do endereço (Logradouro e Nº): Apartamento, Bloco, Área, Quadra, Núcleo, Sítio, Referências Etc. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**CEP:** Campo destinado para o fornecimento do Código de Endereçamento Postal do logradouro em que reside o solicitante.

**País:** Campo destinado para que seja informado o país em que o cidadão reside. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**UF:** Campo destinado para que seja informado o estado em que o cidadão reside. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Município:** Campo destinado para que seja informado o município em que o cidadão reside. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Bairro:** Campo destinado para que seja informado o bairro em que o cidadão reside. **CAMPO OBRIGATÓRIO A DEPENDER DA PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

**Órgão:** Campo destinado para que seja informado o órgão do Governo do Estado responsável pelo atendimento/apuração da manifestação apresentada. A Rede de Ouvidorias é composta

por 65 (sessenta e cinco) ouvidorias, ao selecionar o órgão, sua manifestação é direcionada diretamente à Ouvidoria desse órgão, exceto nas demandas tipificadas como DENÚNCIA. Para celeridade no tratamento da manifestação é importante que o encaminhamento seja realizado ao órgão correto, sugere-se que o cidadão consulte no site do órgão selecionado se esse é o responsável pelo assunto apresentado. **CAMPO OBRIGATÓRIO**

**Tipo:** Campo destinado para que seja informado o tipo da manifestação (Elogio, Sugestão, Solicitação de Serviço, Crítica, Reclamação e Denúncia) com base no assunto apresentado. **CAMPO OBRIGATÓRIO**

Seguem abaixo as definições dos tipos de manifestações de ouvidoria com base nas orientações da Ouvidoria Geral da União.

### **Definição dos Tipos de Manifestação**

Elogio - Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

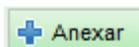
Sugestão - Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica. Contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado;

Solicitações Diversas - Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação e necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou serviço. Podem referir-se também a uma solicitação material ou não (material de divulgação; pedido de reajuste salarial; ou no caso da saúde: pedido de medicamentos, órteses e próteses etc..) ou a outros tipos de pedidos como: visitas do órgão, pedido de audiências.

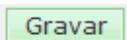
Reclamação/Crítica - Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização também serão consideradas nessa categoria as críticas - opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores e etc.

Denúncia - Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Devem ser acatadas como suposições até que sejam apuradas.

**Manifestação:** Campo destinado para que seja fornecido o texto da manifestação, esse campo tem um limite de 8.000 caracteres. Na descrição da manifestação é necessário clareza e objetividade com informações precisas e completas, bem como todos os elementos necessários para apuração/atendimento da demanda. **CAMPO OBRIGATÓRIO**



**Anexar:** Recurso destinado para inserção de arquivos à manifestação, possui a mesma funcionalidade de um correio eletrônico de e-mail, o limite do arquivo é até 10MB, sendo aceitos os formatos jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, pdf, xls, xlsx, odt e ods.



**Gravar:** Recurso destinado para concluir a manifestação após o preenchimento de todos os campos obrigatórios.

Após o preenchimento dos campos a gravação dos dados, o sistema gerará protocolo e senha para o acompanhamento da manifestação pela internet ou pelo telefone 155, conforme

tela a seguir.

## Registro realizado com sucesso



Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Governo do Estado do Ceará  
**PROTOCOLO: 0555555**  
**SENHA: a1b2**

O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 15 dias podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme estabelece o Decreto nº. 30.474/2011. O atendimento das Solicitações de Informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº. 15.175/2012.

### Consultando uma Manifestação de Ouvidoria

Na opção **Acompanhe aqui**, o cidadão será direcionado a tela abaixo, sendo possível consultar manifestações de ouvidorias e solicitações de informação por meio do protocolo e senha ou pelo nº do CPF/CNPJ.

Tela de Consulta de Manifestações do Sistema de Ouvidoria – SOU.

**Consulta por protocolo**

Informe seu protocolo e senha e clique no botão Consultar

Protocolo

Senha

---

\* Esqueceu a Senha? Entrar em contato com a Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado por meio do Telefone 155 de Segunda a Sexta-feira das 08h às 20h, fazer a solicitação e confirmar seus dados cadastrais.

---

Ou

**Consulta por CPF/CNPJ**

Informe seu CPF/CNPJ e clique no botão Consultar

Consultar por  CPF  CNPJ

CPF/CNPJ

---

Nas consultas realizadas pelo protocolo e senha da manifestação, é necessário incluir o numeral "zero" no protocolo, e na senha informar a sequencia alfanumérica na ordem maiúsculo/minúsculo conforme gerado pelo sistema, em seguida clicar em consultar. Na busca por CPF/CNPJ, ao informar o número do CPF e consultar, o sistema elenará todas as

manifestações do cidadão, sendo necessário a senha para visualização na íntegra da cada uma, conforme gerado pelo sistema.

Caso o cidadão esqueça a senha, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento 155 para resgatá-la.

### Andamento da Manifestação (Histórico)

Na consulta por CPF/CNPJ, o sistema elencará as manifestações na forma abaixo. Sendo necessário clicar no ícone visualizar, informar a senha para ter acesso à íntegra da manifestação, andamento e resposta.

#### Acompanhamento de Manifestações

Manifestações Listadas - 05					
Data de Cadastro	Protocolo	Assunto	Tipo de Manifestação	Situação	Visualizar
01/01/2014	0555551	Elogio a Servidor	Elogio	Em Apuração	(X)
02/01/2014	0555552	Sugestão para Educação	Sugestão	Em Apuração	(X)
03/01/2014	0555553	Salário de Servidores	Crítica	Finalizada	(X)
04/01/2014	0555554	Rodovias Estaduais	Elogio	Em Validação	(X)
05/01/2014	0555555	Concurso Público	Sugestão	Aguardando Retorno	(X)

Após informar a senha, o cidadão terá acesso a todo o histórico da manifestação, ficando disponíveis as ações realizadas e seus respectivos responsáveis, data e horário do histórico. Sendo possível ainda responder à pesquisa de satisfação e ter acesso aos arquivos anexos à resposta da manifestação.

#### Definição de situação da manifestação:

Em Apuração: Manifestação encontra-se em andamento junto à Ouvidoria Setorial.

Em Validação: Manifestação já respondida pela Ouvidoria Setorial, porém, aguarda validação da resposta pela CGE.

Aguardando Retorno: Manifestação já respondida pela Ouvidoria Setorial e validada pela CGE, porém, a preferência de resposta é por telefone e aguarda contato da Central de Atendimento 155 para repassar a resposta ao cidadão.

Finalizada: Manifestação com a resposta já validada pela CGE, e nos retornos por telefone já efetuados pela Central de Atendimento 155. Nessa situação, o cidadão já recebeu a resposta conforme preferência selecionada.

Invalidada: Manifestação sem teor/descrição, ou trata de trote, não sendo apurada/atendimento pela ouvidoria junto às áreas competentes.

#### Classificação e Tratamento da Manifestação:

Função e Subfunção de Governo: Classificação realizada pela Ouvidoria Setorial para identificar a área de atuação da demanda a partir do assunto, como por exemplo: Educação, Saúde, Meio Ambiente Etc.

Assunto: Assunto da manifestação a partir do contexto apresentado.

Manifestação Encaminhada Para Setorial Responsável: Indica etapa inicial da manifestação.

Manifestação Encaminhada à Área Competente: Indica que a manifestação foi encaminhada via Sistema de Ouvidoria-SOU (E-mail) pela ouvidoria à área responsável do órgão.

Solicitado Prorrogação do Prazo: Indica que a Ouvidoria Setorial solicitou prorrogação de Prazo junto ao gestor do órgão, nos termos do Decreto nº 30.474/2011.

Parecer do Órgão Concluído: Indica que a Ouvidoria Setorial respondeu a manifestação, a qual foi encaminhada à CGE para validação.

Manifestação devolvida para setorial pelo Monitoramento: Indica que a manifestação foi devolvida para Ouvidoria Setorial pela CGE para o complemento da resposta, nesse caso a situação volta a ficar Em Apuração.

Manifestação encaminhada para Central de Atendimento 155 para retorno: Indica que o retorno da resposta é por telefone ou celular, a qual já foi validada pela CGE.

Alterada Entidade de XXX para XXXX: Indica que a manifestação foi transferida de uma Ouvidoria para outra, em virtude da ingerência no assunto apresentado.

Manifestação Compartilhada com a Setorial (XXXX): Indica que a manifestação foi compartilhada com outra ouvidoria em virtude do assunto ser de competência de mais de um órgão.

Resposta alterada pelo Monitoramento: Indica que a resposta foi alterada pela equipe de monitoramento da CGE.

Manifestação Finalizada: Indica que a manifestação foi validada pela equipe da CGE e o retorno efetuado.

### **Contatos de Ouvidorias de Outros Entes/Poderes**

- **Ouvidoria Geral da União**

<http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria/formulario-de-manifestacao>

- **Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fortaleza**

Ouvidoria Geral do Município

Endereço: Rua Assunção, 390 - Centro - CEP 60050-010

Telefone: 85 - 3105.1500 / 0800 7265040 (Denúncias de Servidor) Fax: 85 - 3105.1508

E-mail: [ouvidoriageraldefortaleza@hotmail.com](mailto:ouvidoriageraldefortaleza@hotmail.com)

- **Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Fortaleza**

Ouvidoria da Câmara Municipal de Fortaleza

Endereço: Rua Dr. Thompson Bulcão, 830 Patriolino Ribeiro Fone: (85) 3444 8300 CEP 60810-

460 Telefone: (85) 3444 8307

E-mail: [ouvidoria@cmfor.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cmfor.ce.gov.br)

Site: <http://ouvidoria.cmfor.ce.gov.br/ouvidoria/>

- **Ouvidoria do Ministério Público**

Rua Assunção, nº 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza (CE) - Telefones: 127 / 0800.2811553 / (85) 3253.1553 / (85) 3452.1562 (fone/fax)

Site: <http://www.mpce.mp.br/ouvidoria/manifestacoes.asp>

- **Ouvidoria do Poder Judiciário**

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. Cambéba - CEP: 60822-325

Correio eletrônico através do e-mail: [ouvidoriageral@tjce.jus.br](mailto:ouvidoriageral@tjce.jus.br)

Atendimento através dos telefones: (085) 3207.7428 / FAX: (85) 3207.7430.

- **Ouvidoria da Assembleia Legislativa**

Av. Desembargador Moreira, 2807 - Anexo II - 4º Andar, Sala 7

Edifício Dep. José Euclides Ferreira Gomes Bairro Dionísio Torres - Fortaleza/CE  
CEP: 60.170.00 **Fone** (085)3257.9797 **Fax** (085)3257.3482  
E-mail: [ouvidoria@al.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@al.ce.gov.br)

### **Outras Ouvidorias Municipais**

- **Secretária Municipal de Educação de Fortaleza**

Av. Desembargador Moreira, 2875 Dionísio Torres - 60.170-173 Fortaleza,CE 55+(85) 3459.6700.

<http://www.sme.fortaleza.ce.gov.br/educacao/index.php/fale-conosco>

E-mail: [ouvidoria@sme.fortaleza.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@sme.fortaleza.ce.gov.br)

- **Prefeitura de Caucaia**

Endereço: Rua Francisco Sales, nº. 116 – Centro – CEP: 61.610-140 Telefone: (85) 3342.8064

E-mail: [ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br](mailto:ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br).

- **Prefeitura de Sobral**

Rua Viriato de Medeiros, 1250 - Centro, Sobral - CE, 62011-060 Contato:(88) 3677-1100

Site: [http://www.sobral.ce.gov.br/site\\_novo/sec/ouvidoria](http://www.sobral.ce.gov.br/site_novo/sec/ouvidoria)

E-mail: [ouvidoria@sobral.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@sobral.ce.gov.br)

- **Prefeitura de Maranguape**

Centro Adm. Gov. Virgílio Távora, Praça Senador Almir Pinto 217, Centro 61940-000

Maranguape CE (85) 3369-9103 / Fax: (85) 3369-9182

<http://www.maranguape.ce.gov.br/fale-conosco>

- **Prefeitura de Maracanaú**

Avenida III, nº 188, Conjunto Jereissati I. (85) 3521.6526

<http://www.maracanau.ce.gov.br/fale-conosco>