



PREFEITURA DE
CAUCAIA

Ouvidoria Geral do Município

Sistema de Ouvidoria Online Manual de Primeiro Acesso

OUVIDORIA/E-SIC

Rua Francisco Sales, 116, Centro
Caucaia/CE - CEP: 61605-010
Telefone: 0800 280 29 29 | (85) 3342.8064

Índice

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO..... | 4 |
| EMBASAMENTO JURÍDICO..... | 4 |
| PRIMEIRO ACESSO..... | 5 |
| SISTEMA DE OUVIDORIA..... | 6 |
| REALIZAR O CADASTRO DE USUÁRIO..... | 7 |
| POLÍTICA DE PRIVACIDADE..... | 8 |
| ESQUECEU A SENHA..... | 8 |
| REGISTRAR MANIFESTAÇÃO..... | 9 |
| PROTOCOLOS & ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO..... | 11 |
| ALTERAR PERFIL..... | 12 |



**Ouvidoria Geral
do Município**

VITOR PEREIRA VALIM

Prefeito Municipal de Caucaia

FRANCISCO DEUZINHO DE OLIVEIRA FILHO

Vice-Prefeito Municipal de Caucaia

ROBERTO VIEIRA MEDEIROS

Controlador Geral do Município

SÉPHORA EDIVA DOS LIMA BARCELOS SILVA

Ouvidora Geral do Município

ANTÔNIO BRAGA NETO

Controlador Adjunto do Município

SERVIDORES PÚBLICOS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Daniel Firmino de Assunção Filho

Agente de Suporte Gerencial.

Kamila Cipriano Marques Barreto

Supervisora da Central de Atendimento ao Cidadão.

Maria das Graças Dias de Oliveira

Auxiliar Operacional.

Patrícia Francisca Patrícia Barbosa do Nascimento

Chefe de Núcleo II

Rua Francisco Sales, 116, Centro

Caucaia/CE - CEP: 61605-010

Telefone: 0800 280 29 29 | (85) 3342.8064

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de apoio estratégico que estabelece um canal de comunicação imparcial com os usuários dos serviços públicos e os órgãos que compõem a Administração Direta e Indireta da Prefeitura de Caucaia. Consolidada como instrumento de democracia participativa e um influente promotor de mudanças, está atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência. Para realizar com presteza os atendimentos a Ouvidoria Geral do Município coordena a Rede Municipal de Ouvidores Setoriais, composta por vinte e um membros que estão presentes nas sedes dos órgãos municipais e operam diariamente o Sistema de Ouvidoria Online.

O Sistema de Ouvidoria Online, possibilita registro da manifestação, emissão de protocolo e acompanhamento 24hs, através do sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia (www.caucaia.ce.gov.br), no link da Ouvidoria Geral do Município, é possível realizar o cadastro e relatar a manifestação de forma aberta ou sigilosa. Uma ferramenta digital apropriada para os usuários do serviço público, seja Pessoa Física ou Jurídica, expor os relatos e enviar arquivos em anexo (fotos, pdf, dentre outros) que irá fornecer protocolo de acompanhamento, presteza e transparência no trâmite das providências adotadas para dirimir as manifestações. O Sistema de Ouvidoria constitui uma rede que conecta as Secretarias e Órgãos Municipais que trabalham em conjunto para dar celeridade ao atendimento, inclusive caso o manifestante escolha um órgão que não seja responsável em apreciar a manifestação, a mesma realiza a transferência para a Secretaria responsável em dirimir a manifestação.

EMBASAMENTO JURÍDICO

Conforme cumprimento da Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentado no Município através do Decreto nº 857 de 10 de outubro de 2016 e a Lei Complementar nº 46 de 22 de Junho de 2017.

PRIMEIRO ACESSO

Acesse o sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia (<http://www.caucaia.ce.gov.br/>).

Clique em **OUVIDORIA** nas opções de acesso inicial ou em **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO** nas opções de acesso rápido, ambas demarcadas em amarelo na imagem abaixo.



The screenshot shows the website's navigation menu with 'Ouvidoria' highlighted in yellow. Below the menu, there are news articles and a footer with quick links. The 'Ouvidoria Geral do Município' link in the footer is also highlighted in yellow.

Após clicar será redirecionado para o ambiente seguro da Ouvidoria Geral.



SISTEMA DE OUVIDORIA

Na tela de acesso ao Sistema de Ouvidoria temos a seguintes opções:

- A) Informações Gerais que detalha os canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Município e apresentado os relatórios estatísticos das manifestações registradas;
- B) Todos os usuários do serviço público, sejam Pessoas Físicas ou Jurídicas podem Acessar e se Cadastrar no Sistema de Ouvidoria;
- C) Se já possuir Cadastro como, Pessoa Física ou Jurídica, digite o CPF ou CNPJ, insira a Senha nos respectivos espaços e clique em “ENTRAR”;
- D) Se esqueceu a senha clique em “ESQUECEU A SENHA?”;
- E) No caso de primeiro acesso, clique em “CADASTRAR”;
- F) Consulte as legislações que embasam as atividades da Ouvidoria Geral do Município.



REALIZAR O CADASTRO DE USUÁRIO

Realize o cadastro preenchendo todos os campos solicitados com os dados pessoais e ao finalizar, marque a opção “ACEITO OS TERMOS DE PRIVACIDADE” e clique em Salvar. Há duas opções de cadastro: um para Pessoa Física e outro para Pessoa Jurídica.

PESSOA FÍSICA



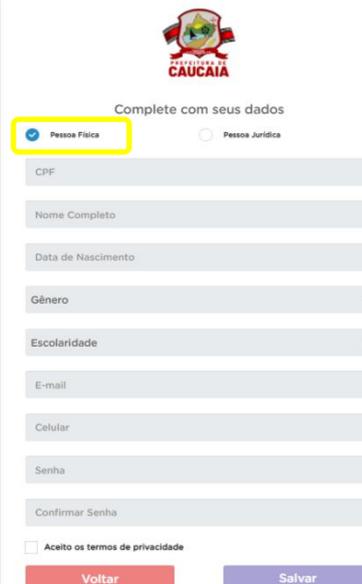
ALÔ CAUCAIA

ALÔ OUVIDORIA
85 3342.8064
SEG A SEX DAS 8H ÀS 16H

OUVIDORIA 24H
WWW.CAUCAIA.CE.GOV.BR

ONDE ESTAMOS
R. FRANCISCO SÁLES, 116
CENTRO, CAUCAIA/CE - 61605-010
ATENDIMENTO PRESENCIAL
CONFORME DECRETO MUNICIPAL

PREFEITURA DE CAUCAIA
Ouvidoria Geral do Município



PREFEITURA DE CAUCAIA

Complete com seus dados

Pessoa Física Pessoa Jurídica

CPF

Nome Completo

Data de Nascimento

Gênero

Escolaridade

E-mail

Celular

Senha

Confirmar Senha

Aceito os termos de privacidade

Voltar **Salvar**

PESSOA JURÍDICA



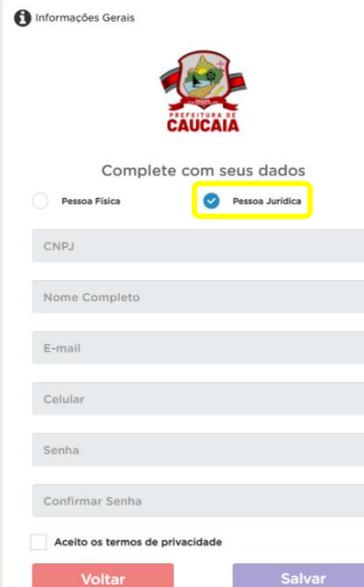
ALÔ CAUCAIA

ALÔ OUVIDORIA
85 3342.8064
SEG A SEX DAS 8H ÀS 16H

OUVIDORIA 24H
WWW.CAUCAIA.CE.GOV.BR

ONDE ESTAMOS
R. FRANCISCO SÁLES, 116
CENTRO, CAUCAIA/CE - 61605-010
ATENDIMENTO PRESENCIAL
CONFORME DECRETO MUNICIPAL

PREFEITURA DE CAUCAIA
Ouvidoria Geral do Município



PREFEITURA DE CAUCAIA

Complete com seus dados

Pessoa Física Pessoa Jurídica

CNPJ

Nome Completo

E-mail

Celular

Senha

Confirmar Senha

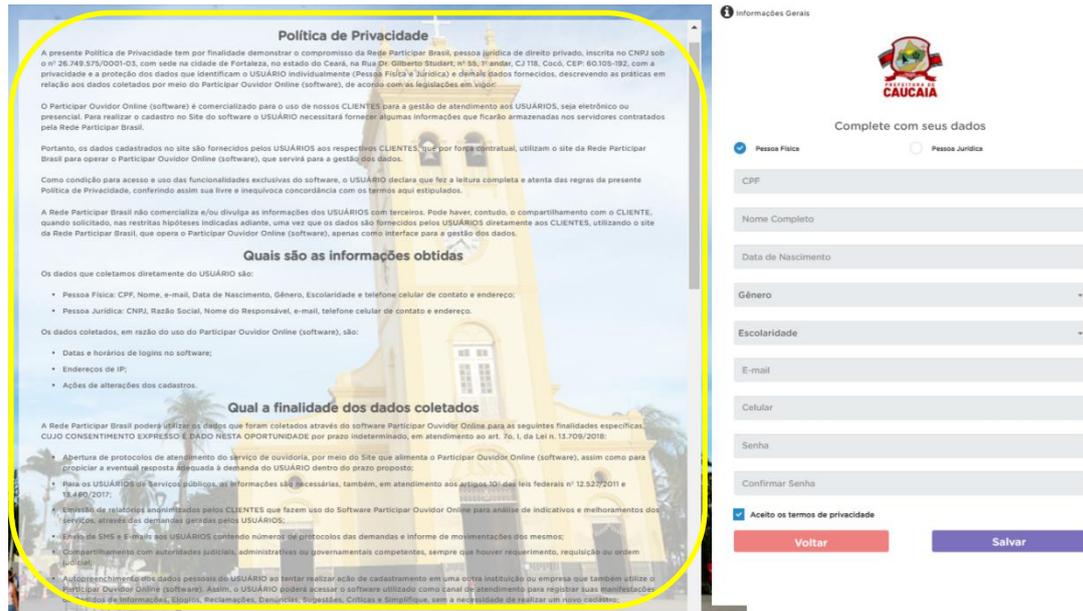
Aceito os termos de privacidade

Voltar **Salvar**

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Os dados e os registros de atividades coletados serão armazenados em ambiente seguro e controlado, nos termos da Lei nº 12.965/14 (“Marco Civil da Internet”) e do art. 6º, VII, da Lei n. 13.709/2018, observado o estado da técnica disponível.

É de responsabilidade do usuário do serviço público o dever de prestar as informações corretas e atualizadas.



Política de Privacidade

A presente Política de Privacidade tem por finalidade demonstrar o compromisso da Rede ParticiPar Brasil, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 26.749.575/0001-03, com sede na cidade de Fortaleza, no estado do Ceará, na Rua Dr. Gilberto Studart, nº 55, Trânsfer, CJ 118, Cocó, CEP: 60.105-192, com a privacidade e a proteção dos dados que identificam o USUÁRIO individualmente (Pessoa Física e Jurídica) e demais dados fornecidos, descrevendo as práticas em relação aos dados coletados por meio do ParticiPar Ouvidor Online (software), de acordo com as legislações em vigor.

O ParticiPar Ouvidor Online (software) é comercializado para o uso de nossos CLIENTES para a gestão de atendimento aos USUÁRIOS, seja eletrônico ou presencial. Para realizar o cadastro no Site do software o USUÁRIO necessitará fornecer algumas informações que ficarão armazenadas nos servidores contratados pela Rede ParticiPar Brasil.

Portanto, os dados cadastrados no site são fornecidos pelos USUÁRIOS aos respectivos CLIENTES, não por força contratual, utilizam o site da Rede ParticiPar Brasil para operar o ParticiPar Ouvidor Online (software), que servirá para a gestão dos dados.

Como condição para acesso e uso das funcionalidades exclusivas do software, o USUÁRIO declara que fez a leitura completa e atenta das regras da presente Política de Privacidade, conferindo assim sua livre e inequívoca concordância com os termos aqui estipulados.

A Rede ParticiPar Brasil não comercializa e/ou divulga as informações dos USUÁRIOS com terceiros. Pode haver, contudo, o compartilhamento com o CLIENTE, quando solicitado, nas restritas hipóteses indicadas adiante, uma vez que os dados são fornecidos pelos USUÁRIOS diretamente aos CLIENTES, utilizando o site da Rede ParticiPar Brasil, que opera o ParticiPar Ouvidor Online (software), apenas como interface para a gestão dos dados.

Quais são as informações obtidas

Os dados que coletamos diretamente do USUÁRIO são:

- Pessoa Física: CPF, Nome, e-mail, Data de Nascimento, Gênero, Escolaridade e telefone celular de contato e endereço;
- Pessoa Jurídica: CNPJ, Razão Social, Nome do Responsável, e-mail, telefone celular de contato e endereço.

Os dados coletados, em razão do uso do ParticiPar Ouvidor Online (software), são:

- Datas e horários de logins no software;
- Endereços de IP;
- Ações de alterações dos cadastros.

Qual a finalidade dos dados coletados

A Rede ParticiPar Brasil poderá utilizar os dados que foram coletados através do software ParticiPar Ouvidor Online para as seguintes finalidades específicas, CUJO CONSENTIMENTO EXPRESSO É DADO NESTA OPORTUNIDADE por prazo indeterminado, em atendimento ao art. 1º, da Lei n. 13.709/2018:

- Abertura de protocolos de atendimento do serviço de ouvidoria, por meio do Site que alimenta o ParticiPar Ouvidor Online (software), assim como para responder a eventual resposta diligenciada a demanda do USUÁRIO dentro do prazo previsto;
- Para os USUÁRIOS dos Serviços Públicos, as informações são necessárias, também, em atendimento aos artigos 30 das leis federais nº 12.527/2011 e 13.480/2017;
- Elaboração de relatórios anonimizados pelos CLIENTES que fazem uso do Software ParticiPar Ouvidor Online para análise de indicadores e melhoramentos dos serviços, através das demandas geradas pelos USUÁRIOS;
- Envio de SMS e E-mails aos USUÁRIOS contendo número de protocolos das demandas e informe de movimentações dos mesmos;
- Compartilhamento com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem judicial;
- Adicionalmente em atos pessoais do USUÁRIO ao tentar realizar ação de cadastramento em uma outra instituição ou empresa que também utilize o ParticiPar Ouvidor Online (software). Assim, o USUÁRIO poderá acessar o software utilizado como canal de atendimento para registrar suas manifestações e demais informações, como: Reclamações, Denúncias, Solicitações, Críticas e Sugerimentos, sem a necessidade de reatuar um novo cadastro.

Informações Gerais

Complete com seus dados

Pessoa Física Pessoa Jurídica

CPF

Nome Completo

Data de Nascimento

Gênero

Escolaridade

E-mail

Celular

Senha

Confirmar Senha

Aceito os termos de privacidade

Voltar **Salvar**

ESQUECEU A SENHA

Se esqueceu a senha, clique em “ESQUECEU A SENHA?” e será redirecionado para esta tela abaixo, na qual, deve inserir o CPF, no caso de Pessoa Física ou o CNPJ no caso de Pessoa Jurídica e será encaminhado por SMS ou por EMAIL cadastrados, as instruções para redefinir a senha.



ALÔ CAUCAIA

ALÔ OUVIDORIA
85 3342.8064
SEG A SEX DAS 8H ÀS 16H

OUVIDORIA 24H
WWW.CAUCAIA.CE.GOV.BR

ONDE ESTAMOS
R. FRANCISCO SALES, 116
CENTRO, CAUCAIA/CE - 61605-010
ATENDIMENTO PRESENCIAL
CONFORME DECRETO MUNICIPAL

PREFEITURA DE CAUCAIA
Ouvidoria Geral do Município

Informações Gerais

Esqueceu sua senha, basta informar seu CPF ou CNPJ

Pessoa Física Pessoa Jurídica

CPF

Voltar **Enviar**

Você receberá uma mensagem (e-mail ou sms) com instruções de redefinir sua senha

REGISTRAR MANIFESTAÇÃO

Nesta tela o usuário do serviço público terá acesso a todas as funcionalidades do sistema como: Registrar Manifestação, Protocolos e Alterar Perfil.



A) SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA

Escolha o tipo da manifestação a ser registrada:

Sugestão: manifestações que expõem propostas de melhorias para os usuários do serviço público;

Elogio: manifestações que demonstram o reconhecimento ou satisfação dos usuários dos serviços públicos em relação a atividades exercidas pelos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia;

Reclamação: manifestações que expõem críticas, protestos ou insatisfações relacionadas às atividades dos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia;

Denúncia: manifestações referentes à informação, à acusação de condutas e/ou ações supostamente errôneas que descumprem ou não observem as normas jurídicas;

e-Sic: solicitações de informações, esclarecimentos ou indagações sobre a legislação e procedimentos exercidos pelos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia;

Solicitação: pedidos de execução de diversos serviços realizados por órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia; e

Simplifique: manifestações que expõem propostas, ideias ou opiniões que sugerem mudanças na melhoria das atividades dos serviços públicos.

B) QUAL DIRECIONAMENTO?

Escolha o Órgão da Administração Pública da Prefeitura de Caucaia que irá receber a manifestação.

C) FORMA DE RESPOSTA?

Telefone: O usuário irá receber um SMS informando a conclusão da manifestação;

E-mail: O usuário irá receber um e-mail com o descritivo da conclusão da manifestação;

Carta: O usuário irá receber uma carta com o descritivo da conclusão da manifestação; e

Pessoalmente: O usuário deverá comparecer a Ouvidoria Geral do Município para receber o descritivo da conclusão da manifestação.

D) ESCOLHA A REGIÃO

Defina o bairro referente aos acontecimentos da manifestação.

E) FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO

Escolha um assunto: Escolha entre as opções de ASSUNTOS, correspondentes as competências dos Órgãos da Administração Pública da Prefeitura de Caucaia;

Escreva um comentário: Escreva a manifestação de forma clara e fornecendo todos os dados para que o órgão compreenda e forneça a resposta adequada; e

Anexar arquivos: Anexe os arquivos que complementam a manifestação.

F) MANTER EM SIGILO

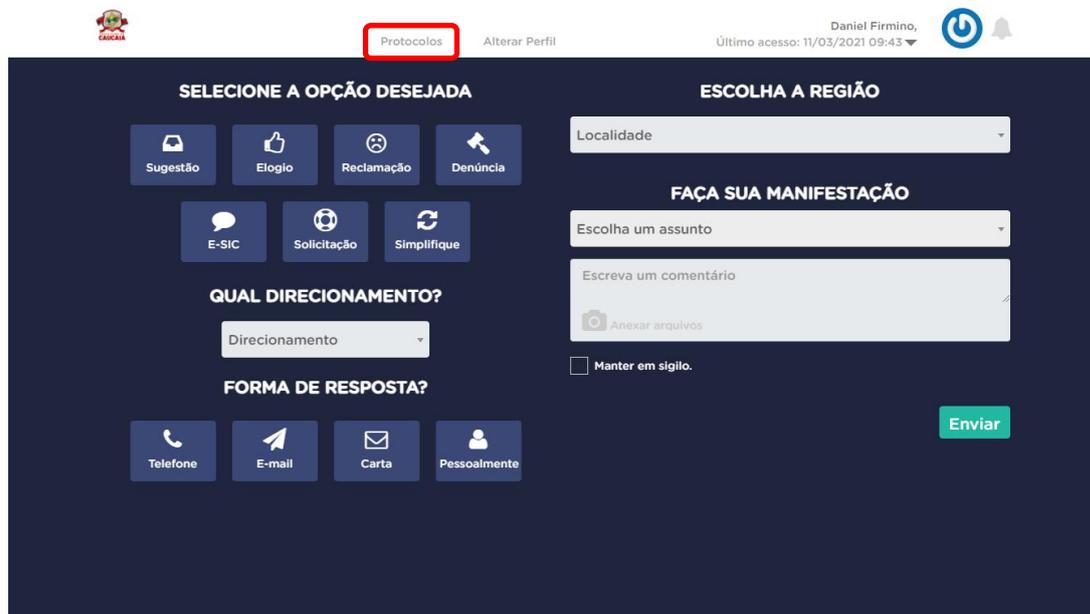
Marque esta opção caso escolha manter os seus DADOS PESSOAIS em sigilo para o Órgão da Administração Pública da Prefeitura de Caucaia. A Ouvidoria Geral do Município resguarda a identidade do usuário do serviço público, conforme a legislação pertinente.

PROTOCOLO DE ACOMPANHAMENTO

Após preencher todas as informações da manifestação, clique em ENVIAR e a manifestação será registrada e um protocolo de acompanhamento é emitido, sendo enviado por SMS e E-mail.

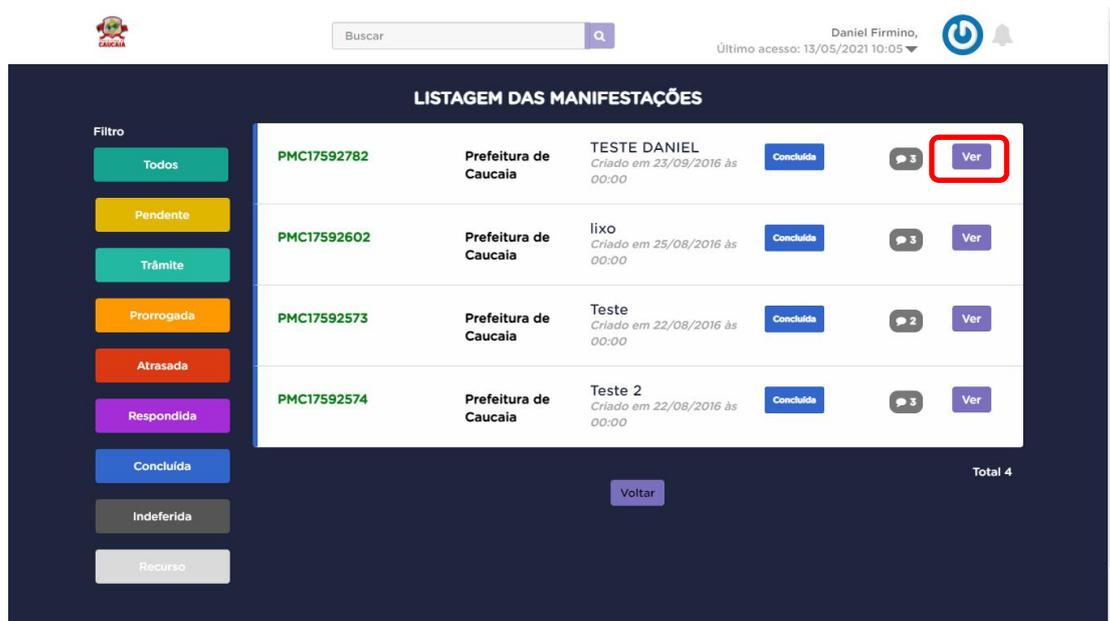
PROTOCOLOS & ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO

Para acompanhar as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, clique em OUIDORIA, para ter acesso a LISTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES.



The screenshot shows the 'FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO' form. At the top, there is a navigation bar with 'Protocolos' highlighted in a red box. The form is divided into several sections: 'SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA' with buttons for Sugestão, Elogio, Reclamação, Denúncia, E-SIC, Solicitação, and Simplifique; 'QUAL DIRECIONAMENTO?' with a dropdown menu; 'FORMA DE RESPOSTA?' with buttons for Telefone, E-mail, Carta, and Pessoalmente; 'ESCOLHA A REGIÃO' with a 'Localidade' dropdown; and 'FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO' with an 'Escolha um assunto' dropdown, a text area for 'Escreva um comentário', an 'Anexar arquivos' button, and a 'Manter em sigilo' checkbox. A green 'Enviar' button is located at the bottom right.

Em LISTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES há elencados todos os protocolos registrados. Clique em VER para acompanhar o trâmite e se necessário inserir complementos. No caso de e-Sic também é possível solicitar Recurso da manifestação, em situações em que a resposta conclusiva, não condiz com a solicitação inicial.



The screenshot shows the 'LISTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES' page. On the left, there is a 'Filtro' sidebar with buttons for Todos, Pendente, Trâmite, Prorrogada, Atrasada, Respondida, Concluída, Indeferida, and Recurso. The main area displays a table of manifestações. The first row is highlighted with a red box around the 'Ver' button.

| Protocolo | Assunto | Status | Ações |
|-------------|-----------------------|---|------------------------|
| PMC17592782 | Prefeitura de Caucaia | TESTE DANIEL Criado em 23/09/2016 às 00:00 | Concluída 3 Ver |
| PMC17592602 | Prefeitura de Caucaia | lixo Criado em 25/08/2016 às 00:00 | Concluída 3 Ver |
| PMC17592573 | Prefeitura de Caucaia | Teste Criado em 22/08/2016 às 00:00 | Concluída 2 Ver |
| PMC17592574 | Prefeitura de Caucaia | Teste 2 Criado em 22/08/2016 às 00:00 | Concluída 3 Ver |

At the bottom right of the table, it says 'Total 4'. A 'Voltar' button is located at the bottom center.

ALTERAR PERFIL

Para alterar as informações cadastrais clique em ALTERAR PERFIL.

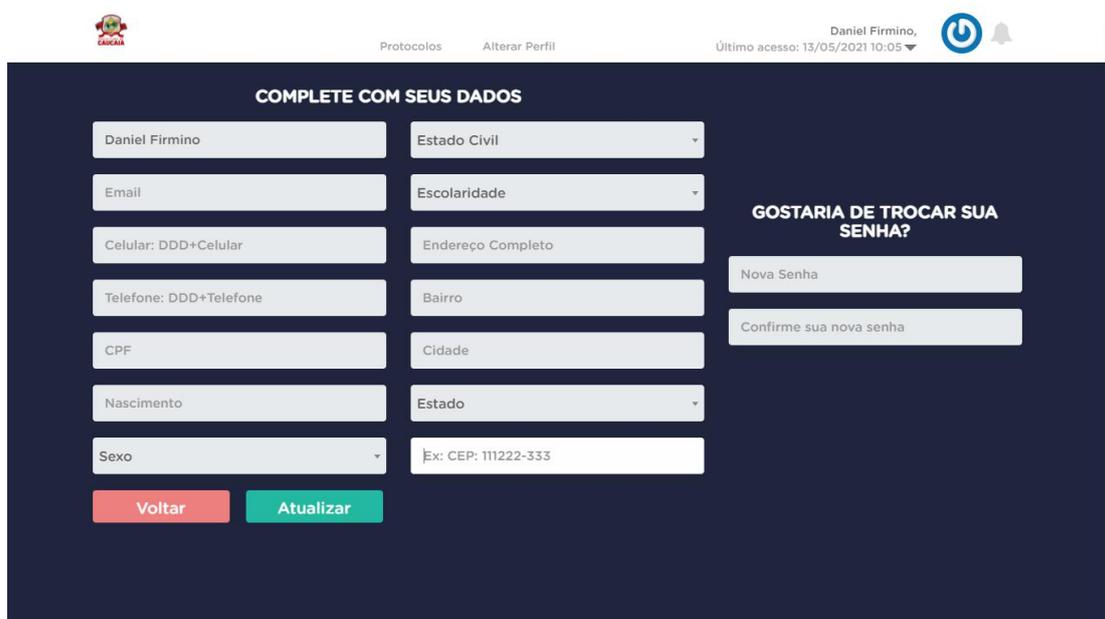


The screenshot shows the 'ALTERAR PERFIL' page. At the top, the user is logged in as 'Daniel Firmino' with the last access on 11/03/2021 at 09:43. The page is divided into several sections:

- SELECIONE A OPÇÃO DESEJADA:** Includes buttons for Sugestão, Elogio, Reclamação, Denúncia, E-SIC, Solicitação, and Simplifique.
- QUAL DIRECIONAMENTO?:** A dropdown menu for 'Direcionamento'.
- FORMA DE RESPOSTA?:** Includes buttons for Telefone, E-mail, Carta, and Pessoalmente.
- ESCOLHA A REGIÃO:** A dropdown menu for 'Localidade'.
- FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO:** Includes a dropdown for 'Escolha um assunto', a text area for 'Escreva um comentário', an 'Anexar arquivos' button, and a 'Manter em sigilo' checkbox.

A green 'Enviar' button is located at the bottom right of the form.

Em ALTERAR PERFIL é possível atualizar as informações, realizar complementos cadastrais e alterar a senha de acesso. Após todas as alterações clique em ATUALIZAR.



The screenshot shows the 'COMPLETE COM SEUS DADOS' page. The user is logged in as 'Daniel Firmino' with the last access on 13/05/2021 at 10:05. The page contains a form with the following fields:

- Nome: Daniel Firmino
- Estado Civil: [dropdown]
- Email: [input]
- Escolaridade: [dropdown]
- Celular: DDD+Celular [input]
- Endereço Completo: [input]
- Telefone: DDD+Telefone [input]
- Bairro: [input]
- CPF: [input]
- Cidade: [input]
- Nascimento: [input]
- Estado: [dropdown]
- Sexo: [dropdown]
- Ex: CEP: 111222-333 [input]

At the bottom, there are two buttons: 'Voltar' (red) and 'Atualizar' (green). To the right of the form, there is a section titled 'GOSTARIA DE TROCAR SUA SENHA?' with two input fields: 'Nova Senha' and 'Confirme sua nova senha'.