

Ouvidoria Setorial CEE

* Fone: (85) 3125.8992

* Atendimento presencial – Rua Napoleão Laureano, 500, Bairro de Fátima, Fortaleza-CE, de segunda a sexta-feira, de 8 às 12 horas – 13 às 17 horas

* E-mail: ouvidoria@cee.ce.gov.br

* Central de Atendimento (Ouvidoria estadual) - 155, de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

* Atendimento Especial (preferencialmente, idoso ou deficiente) - 0800.275 0022, de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

[Acesse a Plataforma Ceará Transparente \(www.ceartransparente.ce.gov.br\)](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)
[para cadastrar ou consultar sua manifestação.](#)

O que é a Ouvidoria?

Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

- O elo entre o cidadão e o Estado.
- O direito de manifestação sobre os serviços que o Estado presta.
- A necessidade de saber o que o cidadão pensa sobre a atuação do Estado.
- Um canal de comunicação à disposição do cidadão (internos e externos).

[Uma reclamação é a oportunidade que o estado oferece ao cidadão para que haja melhorias dos serviços públicos.](#)

Para que serve a Ouvidoria?

- Assegurar ao cidadão - usuário, o exame de suas reivindicações.
- Buscar a melhoria da qualidade no serviço público prestado pelo Estado.
- Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão.
- Garantir o direito à informação, orientando o cidadão sobre como obtê-la.

A Ouvidoria valoriza a importância da sua opinião. Sua missão é sugerir medidas de aprimoramento e buscar soluções para os problemas apontados pelo cidadão.

Quem é o Ouvidor (a)?

- É um servidor público que está atento às reivindicações do cidadão.
- Servidor sempre pronto para ouvir, procurando estabelecer uma parceria em prol da qualidade, eficiência e austeridade administrativa.
- Possuidor de trânsito e respeitabilidade junto às áreas que compõem o Estado.

A responsabilidade social do ouvidor é baseada em atitudes e princípios éticos.

Como age?

- Defende direitos e interesses do cidadão.
- Recebe, avalia e encaminha as manifestações do cidadão, sempre na busca de soluções.
- Garante o direito de resposta acompanhando os pleitos até a solução final.
- Responde no menor prazo possível, de forma aberta, honesta, objetiva e precisa, com transparência, integridade e respeito.
- Procura desburocratizar rotinas.
- Dá andamento às demandas do cidadão, observando, rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais.

Como está estruturada?

Ouvidor (a) responsável no CEE:

Ouvidora: Professora Maria Cláudia Leite Coêlho

Ouvidora substituta: Professora Luzia Helena Veras Timbó

A Ouvidoria no Estado do Ceará é composta por uma rede de ouvidores distribuídos pelas secretarias e órgãos do Estado, coordenados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).