



Prefeitura Municipal de Caucaia

Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - CEP: 61600-970 - Caucaia-CE
CNPJ: 07.616.162/0001-06 - Tel: (85) 3342.4410 - Site: www.caucaia.ce.gov.br

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Ouvidoria Geral de Caucaia, possui a finalidade da intermediação entre os órgãos públicos do município e os usuários, no que tange as manifestações relacionadas aos atendimentos, de modo a otimizar os serviços prestados.

Informações atualizadas em: 23/04/2026 10:11:32

Principais etapas do serviço

- Entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Município - OGM através do atendimento presencial, por contato telefônico ou eletrônico (online) para ser realizado registro no Sistema de Ouvidoria.

Requisitos - Documentos necessários

- Disponível para todo os usuários do serviço público, sejam pessoas físicas ou jurídicas, abrangendo servidores públicos do Município e interessados na melhoria dos serviços públicos.
- Para realizar o registro e solicitar o serviço prestado pelo Atendimento ao Cidadão através do Sistema de Ouvidoria é necessário apresentar ou fornecer dados do CPF.

Previsão de prazo para realização do serviço

De acordo com o tipo de solicitação realizada, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação - Lei Federal nº 12.527/2011, regulada em âmbito municipal no Decreto nº 857/2016 e no Decreto nº 1.214/2021, Lei nº 13.460/2017.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08:00h às 16:00hs.

Custo para o usuário

O Atendimento ao Cidadão é gratuito, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos e postagem via correios, cujos valores serão fixados conforme o Decreto nº 857/2016, que regula em âmbito municipal, a Lei de Acesso à Informação - Lei Federal nº 12.527/2011.

Formas de prestação de serviço

Atendimento Presencial - Rua D, 270, Padre Romualdo - Caucaia - Ceará, CEP 61.601-055; Atendimento por contato telefônico - (85) 3342.8064 (ligação somente pelo WhatsApp); WhatsApp - comunicação e orientação aos usuários do serviço público através do contato (85) 3342.8064; Endereço eletrônico (e-mail) - comunicação e orientação aos usuários do serviço público através do e-mail (ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br); e Registro da manifestação no Sistema de Ouvidoria - disponível no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia (www.caucaia.ce.gov.br).

Tempo de atendimento prioritário

Atendimento imediato, em caso de fila o tempo de espera é inferior a 15 minutos.

Tempo de atendimento normal

Atendimento imediato, respeitando o atendimento prioritário quando houver, já em caso de fila o tempo de espera é inferior a 15 minutos.

Mecanismo de comunicação do usuário

Através do atendimento presencial, contato telefônico ou por contato eletrônico (online) ? e-mail ou Sistema de Ouvidoria Online.

Mecanismo de consulta da solicitação



Prefeitura Municipal de Caucaia

Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - CEP: 61600-970 - Caucaia-CE

CNPJ: 07.616.162/0001-06 - Tel: (85) 3342.4410 - Site: www.caucaia.ce.gov.br

Quando um serviço é solicitado no Atendimento ao Cidadão através do Sistema de Ouvidoria um protocolo é gerado e fornecido ao usuário que poderá acompanhar o andamento ao acessar o Sistema de Ouvidoria Online, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia (www.caucaia.ce.gov.br).

Informações adicionais

O Atendimento ao Cidadão é um serviço público disponível aos usuários do serviço público, abrangendo o registro do Tipo de Manifestação - Elogio, Sugestão, Simplifique, Solicitação, e-Sic, Denúncia e Reclamação.