P.F.3.01 - Tratamento de Denuncias de Ouvidoria - Versão 01

Bizagi Modeler

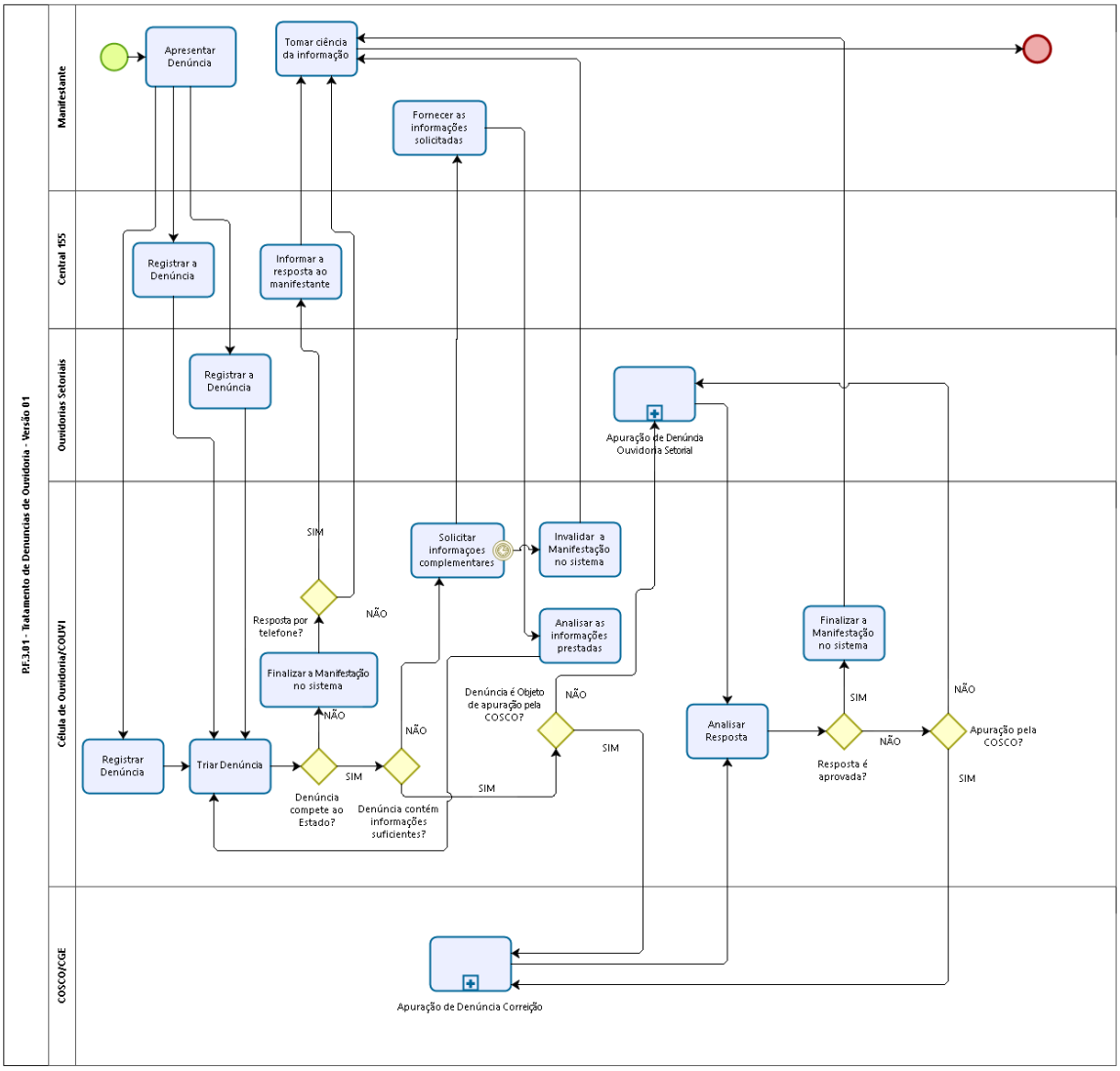
Índice

P.F.3.01 - TRATAMENTO DE DENUNCIAS DE OUVIDORIA - VERSÃO 01 1
BIZAGI MODELER 1

1 DIAGRAMA 1 5
1.1 P.F.3.01 - TRATAMENTO DE DENUNCIAS DE OUVIDORIA - VERSÃO 01 6
1.1.1 Elementos do processo 6
1.1.1.1 Event 6
1.1.1.2 Apresentar Denúncia 6
1.1.1.3 Registrar a Denúncia 7
1.1.1.4 Triar Denúncia 7
1.1.1.5 Denúncia compete ao Estado? 8
1.1.1.6 Denúncia contém informações suficientes? 8
1.1.1.7 Solicitar informaçoes complementares 8
1.1.1.8 Fornecer as informações solicitadas 9
1.1.1.9 Analisar as informações prestadas 9
1.1.1.10 Denúncia é Objeto de apuração pela COSCO? 9
1.1.1.11 Apuração de Denúncia Ouvidoria Setorial 10
1.1.1.12 Analisar Resposta 10
1.1.1.13 Resposta é aprovada? 11
1.1.1.14 Apuração pela COSCO? 11
1.1.1.15 Apuração de Denúncia Correição 12
1.1.1.16 Finalizar a Manifestação no sistema 12
1.1.1.17 Finalizar a Manifestação no sistema 13
1.1.1.18 Resposta por telefone? 14
1.1.1.19 Informar a resposta ao manifestante 14
1.1.1.20 Registrar Denúncia 14
1.1.1.21 Registrar a Denúncia 15
1.1.1.22 Event 15
1.1.1.23 Invalidar a Manifestação no sistema 15
1.1.1.24 Tomar ciência da informação 15
1.1.1.25 Event 16
1.1.1.26 Manifestante 16
1.1.1.27 Central 155 16

1.1.1.28 Ouvidorias Setoriais 16
1.1.1.29 Célula de Ouvidoria/COUVI 16
1.1.1.30 COSCO/CGE 16

1 DIAGRAMA 1


PIT.301 - Tratamento de Denuncias de Ouvidoria - Versão 01
Manifestante
Central 155
Ouvidorias Setoriais
Célula de Ouvidoria/COUVI
COSCO/CGE
Apresentar Denúncia
Tomar ciência da informação
Fornecer as informações solicitadas
Registrar a Denúncia
Informar a resposta ao manifestante
Registrar a Denúncia
Apuração de Denúnda Ouvidoria Setorial
SIM
Solicitar informaçoes complementares
Invalidar a Manifestação no sistema
Resposta por telefone?
NÃO
Analisar as informações prestadas
Finalizar a Manifestação no sistema
Finalizar a Manifestação no sistema
Denúncia é Objeto de apuração pela COSCO?
NÃO
SIM
NÃO
Analisar Resposta
SIM
NÃO
Apuração pela COSCO?
Registrar Denúncia
Triar Denúncia
NÃO
NÃO
SIM
Resposta é aprovada?
SIM
Denúncia compete ao Estado?
Denúncia contém informações suficientes?
SIM
Apuração de Denúncia Correição

Versão: 1.0

Autor: jean.lopes

1.1P.F.3.01 - TRATAMENTO DE DENUNCIAS DE OUVIDORIA - VERSÃO 01

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Event

1.1.1.2 Apresentar Denúncia

Descrição

Quem:
Cidadão ou Pessoa Jurídica, com a possibilidade de ser anônima.

Como:
1. Apresentar a denúncia em algum dos canais disponibilizados:

Canais	Acesso
Telefone	Central de Atendimento Telefônico 155
Formulário Eletrônico Ceará Transparente	www.ouvidoria.ce.gov.br
Facebook CGE	facebook.com/cgeceara
Twitter CGE	twitter.com/cgeceara
Instagram CGE	@cgeceara
Presencial e Correspondências	Sede dos órgãos, das entidades e nos equipamentos públicos

2. As seguintes informações deverão ser solicitadas para o registro da manifestação: Nome (quando identificado), Telefone, E-mail, Endereço (a depender da preferência de resposta), Tipo de Manifestação e Preferência de Resposta.

3. Após o registro no sistema é iniciada a contagem do prazo de resposta, de acordo com a Art. 7° do Decreto 30.474/2011.

Base Normativa:
Decreto Estadual n°30.474/2011.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente
Redes sociais

1.1.1.3 Registrar a Denúncia

Descrição

Quem:
Atendentes da Central 155

Como:
1. Registrar a denúncia na plataforma Ceará Transparente.

2. As seguintes informações deverão ser solicitadas para o registro da manifestação: Nome (quando identificado), Telefone, E-mail, Endereço (a depender da preferência de resposta), Tipo de Manifestação e Preferência de Resposta.

3. Após o registro no sistema é iniciada a contagem do prazo de resposta, de acordo com a Art. 7° do Decreto 30.474/2011.

Base Normativa:
Decreto Estadual n°30.474/2011.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.4 Triar Denúncia

Descrição

Quem:
Colaborador da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI.

Como:

1. Acessará diariamente a plataforma Ceará Transparente na seção (card) de Denúncias.

2. Selecionar cada uma das denúncias e analisá-las de acordo com os critérios de competência estadual e de completude das informações.

Base Normativa:
Lei estadual 16.710/2018.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.5 Denúncia compete ao Estado?

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:
1. Verificar se o objeto da denúncia está dentro da competência do Estado definida da lei estadual 16.710/2018.

Base Normativa:
Lei estadual 16.710/2018.

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.6 Denúncia contém informações suficientes?

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Verificar se a denúncia contem as seguintes caracteríticas: Autoria, Objeto e Materialidade.

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.7 Solicitar informaçoes complementares

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:
1. Caso o manifestante tenha fornecido contato telefônico ou e-mail, solicitar informações complementares relacionadas à Autoria, Objeto e Materialidade da Denúncia.

2. Caso o manifestante não tenha fornecido contato telefônico ou e-mail ou ainda seja denúncia anônima, acessar a seção de comentários ao cidadão na plataforma Ceará Transparente e solicitar informações complemantares relacionadas à Autoria, Objeto e Materialidade da Denúncia.

3. Caso o manifestante não encaminhe as informações solicitadas no prazo de 48 horas, a manifestação será finalizada.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.8 Fornecer as informações solicitadas

Descrição

Quem:
Manifestante

Como:

1. Fornecer as informações complementares solicitadas de acordo com o meio utilizado.

1.1.1.9 Analisar as informações prestadas

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Verificar se as informações complementares encaminhadas pelo manifestante são suficientes para apuração da denúncia.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente
Redes sociais

1.1.1.10 Denúncia é Objeto de apuração pela COSCO?

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:
1. Verificar se a denúncia é de competência da CGE. de acordo com Iniciso V do Art. 23, do Decreto nº 33.267/2019.

2. Em caso positivo encaminhar para apuração pela COSCO

3. Em caso negativo encaminhar para apuração pela ouvidoria setorial correspondente, de acordo com o disposto na Lei estadual 16.710/2018.

Base Normativa:
Lei estadual 16.710/2018.
Decreto Estadual n° 33.276/2019

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.11 Apuração de Denúncia Ouvidoria Setorial

Descrição

Quem:
Ouvidores e Colaboradore s das Ouvidorias Setoriais

Como:
1. Conforme fluxo previsto no procedimento da qualidade P.COUVI.01 - Atendimento e Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria e Gestão da Rede de Ouvidorias.

Base Normativa:
Decreto nº 30.474/2011
Decreto nº 30.938/2012

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.12 Analisar Resposta

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente e identificar as denúncias com a situação "em validação CGE" no Card Denúncias Diversas Respondidas;

2. No tópico "resposta" analisar a resposta apresentada com base na apuração realizada, verificando se todos os itens da denúncia foram contemplados na resposta.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.13 Resposta é aprovada?

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Após análise da resposta, caso todos os itens da denúncia tenham sido contemplados, passar à fase de "finalizar a manifestação no sistema";

2. Caso não seja aprovada, usar o botão "devolver" para solicitar nova apuração ou ajustes na resposta pela unidade apuradora;.

3. Inserir a justificativa do motivo da devolução no campo "considerações".

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.14 Apuração pela COSCO?

Descrição

Quem:
Colaboradores da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Verificar por qual unidade a apuração foi realizada;

2. Caso tenha sido por uma ouvidoria setorial, devolver para essa fazer o ajuste necessário;

3. Caso tenha sido pela COSCO ou tenha havido fragilidade no processo apuratório e reincidência de devolutivas pela ouvidoria setorial, encaminhar para a COSCO;

4. Clicar no botão "devolver" após a seleção dos itens 2 ou 3, incluindo as justificativas da devolutiva no campo "considerações".

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.15 Apuração de Denúncia Correição

Descrição

Quem:
Servidores da Coordenadoria de Correição

Como:
Conforme Fluxo/Procedimento de Apuração de Denúncia específico para área de correição da CGE, contemplando atividades diligência, inspeção, sindicância etc.

Base Normativa:
Lei estadual 16.710/2018.
Decreto estadual 33.276/2018.

1.1.1.16 Finalizar a Manifestação no sistema

Descrição

Quem:
Colaborador da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Revisar a classificação da denúncia, observando os seguintes campos: Assunto, Sub-assunto, Programa Orçamentário e Tipo de Serviço, se estão em conformidade com o conteúdo da manifestação.;

2. Caso um dos campos do Item 1 não esteja preenchido ou preenchido incorretamenrte, fazer o ajuste necessário;

3. Analisar a resposta e realizar ajustes textais quando necessário, no campo "conteúdo da resposta", inserindo as devidas observações no campo "considerações".

4. Finalizar a manifestação na plataforma Ceará Transparente atribuindo uma classificação para a resposta, dentre as seguintes:

4.1 "Demanda Procedente"
4.2 "Demanda Improcedente"
4.3 "Demanda Parcialmente Procedente"
4.4 "Não foi possível constatar"

5. Observar o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante;

6. Caso o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante seja pelas Redes Sociais, encaminhar aos colaboradores da Célula de Ouvidoria para o repasse da resposta;

7. Caso o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante seja por telefone, a demanda é direcionada à Central de Atendimento 155 para o repasse da resposta;

8. Caso o meio de preferência de recebimento de resposta do manifestante seja por carta, verificar se a carta-resposta foi anexada no sistema, verificando se estar assinada e se está de acordo com o conteúdo da resposta inserida no sistema;

9. Clicar no botão "aprovar" para iniciar o procedimento de conclusão da manifestação.

10. No primeiro dia útil após o término de cada bimestre acessar a plataforma Ceará Transparente e clicar no menu "relatórios e estatísticas" em seguida acessar o item "planilhas estatísticas"

11. Clicar na opção "novo relatório" informando o nome do relatório: "Relatório de Gestão de Denúncias/Data", incluindo os seguintes filtros:

11.1 Período: Indicar o início e o fim do bimestre
11.2 Categoria da demanda : Selecionar opção "Ouvidoria"
11.3 Tipo de Manifestação : Selecionar opção "Denúncia"
11.4 Em exibir dados, marcar: "Setorial e sub-rede"
11.5 Clicar no botão "gravar"
11.6 A planilha gerada ficará salva no perfil do usuário por tempo indeterminado
11.7 Após a geração da planilha, clicar em "baixar"
11.8 O indicador "Número de denúncias recebidas contra o estado" estará disponibilizado na aba "Sumário"
11.9 O indicador "% Denúncias Procedentes após a apuração" estará disponibilizado na aba "Classificação da Resposta"
11.10 O indicador "%Denúncias finalizadas no prazo" estará disponibilizado na aba "Resolubilidade",
11.11 Fazer download da planilha e salvar no seguinte endereço na rede: G:\02. CEOUV\2.9 Ouvidoria em Números\Relatórios de Gestão de Denúncias na pasta referente ao bimestre
11.12 Alimentar bimestralmente a planilha de resolubilidade por órgão, disponível na rede: G:\02. CEOUV\2.9 Ouvidoria em Números\Relatórios de Gestão de Denúncias na pasta referente ao bimestre
11.13 Elaborar bimestralmente, relatório qualitativo para apuração dos indicadores, contemplando uma seção específica para tratar dos seguintes indicadores: Número de denúncias recebidas contra o estado, %Denúncias Procedentes após a apuração e %Denúncias finalizadas no prazo.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.17 Finalizar a Manifestação no sistema

Descrição

Quem:
Colaborador da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:
1. Classificar a manifestação como "Não Compete ao Poder Executivo Estadual"

2. Elaborar resposta ao cidadão informando da ingerência do Poder Executivo Estadual.

3. Observar o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante.

4. Finalizar a manifestação na plataforma Ceará Transparente.

5. Caso o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante seja pelas Redes Sociais, encaminhar aos colaboradores da Célula de Ouvidoria para o repasse da resposta.

6. Caso o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante seja por telefone, a demanda é direcionada à Central de Atendimento 155 para o repasse da resposta.

7. Caso o meio de preferência de recebimenro de resposta do manifestante seja por carta, será elaborada carta-resposta e encaminhada ao cidadão, anexando-a no sistema.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.18 Resposta por telefone?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.19 Informar a resposta ao manifestante

Descrição

Quem:
Colaboradores da Central 155

Como:
1. Supervisor da Central 155 acessa a plataforma Ceará Transparente para alocar manifestações para os atendentes.

2. Atendente identificar as manifestações alocadas para seu perfil.

3. Realizar leitura do conteúdo da manifestação e da resposta da ouvidoria.

4. Telefonar para o manifestante e dar ciência da resposta.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.20 Registrar Denúncia

Descrição

Quem:
Colaborador da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:
1. Caso o manifestante tenha utilizado a Central 155, Carta ou de forma presencial para apresentar a denúncia, o ouvidor setorial ou atendente da Central 155 registrará a denúncia na plataforma Ceará Transparente.

2. As seguintes informações deverão ser solicitadas para o registro da manifestação: Nome (quando identificado), Telefone, E-mail, Endereço (a depender da preferência de resposta), Tipo de Manifestação e Preferência de Resposta.

3. Após o registro no sistema é iniciada a contagem do prazo de resposta, de acordo com a Art. 7° do Decreto 30.474/2011.

Base Normativa:
Decreto Estadual n°30.474/2011.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.21 Registrar a Denúncia

Descrição

Quem:
Ouvidor Setorial

Como:
1. Caso o manifestante tenha utilizado Carta ou forma presencial para apresentar a denúncia, o ouvidor setorial registrará a denúncia na plataforma Ceará Transparente.

2. As seguintes informações deverão ser solicitadas para o registro da manifestação: Nome (quando identificado), Telefone, E-mail, Endereço (a depender da preferência de resposta), Tipo de Manifestação e Preferência de Resposta.

3. Após o registro no sistema é iniciada a contagem do prazo de resposta, de acordo com a Art. 7° do Decreto 30.474/2011.

Base Normativa:
Decreto Estadual n°30.474/2011.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.22 Event

1.1.1.23 Invalidar a Manifestação no sistema

Descrição

Quem:
Colaborador da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI

Como:

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente no card (seção) de denúncias na situação "aguardando encaminhamento;"

2. Identificar as manifestações para as quais foram realizados contatos com o manifestante;

3. Após 48h do contato com o manifestante clicar no botão "invalidar manifestação" e informar no campo "motivação" a razão da invalidação

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.24 Tomar ciência da informação

Descrição

Quem:
Manifestante

Como:
1. Manifestante tomará conhecimento da resposta de acordo com o meio indicado na manifestação

Sistema - A resposta é acessada pelo cidadão por meio de uma conta criada na plataforma Ceará Transparente ou por meio de Protocolo e Senha da denúncia.
Telefone - A resposta é fornecida pela equipe da Central de Atendimento Telefônico 155 por meio de contato telefônico.
E-mail - A resposta é enviada automaticamente ao e-mail indicado na plataforma Ceará Transparente no registro da denúncia.
Twitter, Facebook e Instagram - A resposta é inserida no perfil do manifestante, caso tenha seguido as redes sociais da CGE.
Presencial - A resposta é repassada pessoalmente ao manifestação por via oral ou por meio de entrega de resposta/documento impresso.

2. Após o recebimento da resposta, o manifestante tem a possibilidade de reabrir a manifestação. Caso isso aconteça, todo o fluxo da denúncia reenicia, inclusive a contagem de prazo.

3. Após o recebimento da resposta seja pelo sistema ou por telefone, o manifestante tem a possibilidade de responder a uma pesquisa de satisfação para avaliar o serviço prestado pela ouvidoria na sua demanda.

Ferramenta:
Plataforma Ceará Transparente
Redes sociais

1.1.1.25 Event

1.1.1.26 Manifestante

1.1.1.27 Central 155

1.1.1.28 Ouvidorias Setoriais

1.1.1.29 Célula de Ouvidoria/COUVI

1.1.1.30 COSCO/CGE