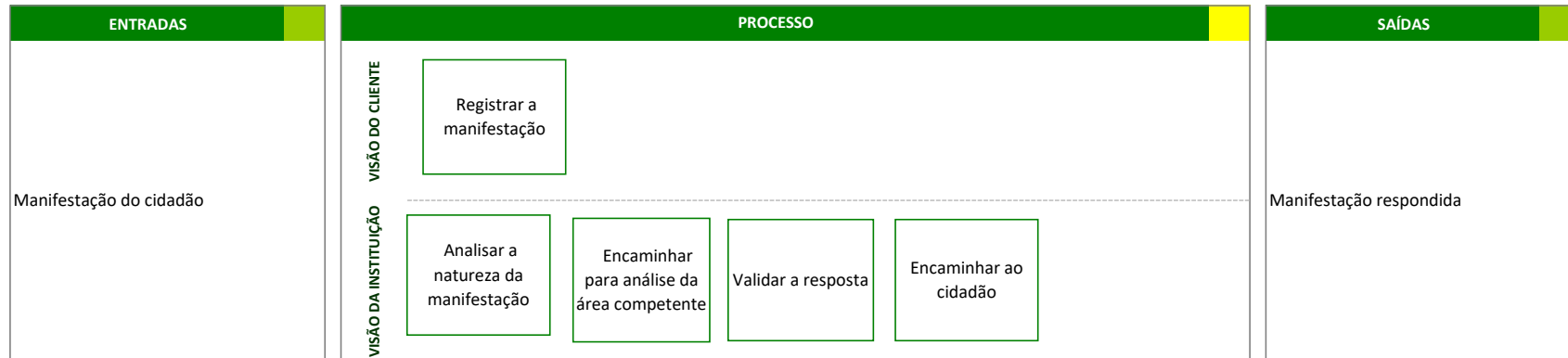


CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS
Cidadão	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto nº 30.474 de 29/03/2012 – Instituição do Sistema de Ouvidoria – SOU.</li> <li>Decreto nº 30.938 de 10/07/2012 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.</li> <li>Decreto nº 33.276/2019 de 01/10/2019 – Regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.</li> <li>Portaria nº 59/2019 de 30/04/2019 – Estabelece as atribuições relativas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.</li> </ul>



PARTES INTERESSADAS	SUPORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão superior da CGE</li> <li>Coordenadoria da Tecnologia da Informação e Comunicação da CGE</li> <li>Orgãos e entidades do Poder Executivo Estadual</li> <li>Etice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Ceará Transparente</li> <li>Empresa de Telefonia Oi</li> <li>Acesso à internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Ceará Transparente</li> <li>Atendimento presencial</li> <li>E-mail</li> <li>Telefone</li> <li>Correios</li> <li>Sistema Viproc</li> </ul>

ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvidor setorial</li> <li>Coordenadorias/assessorias da CGE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial</li> <li>Tempo Médio de Resposta às Manifestações Apuradas pela Ouvidoria Setorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descumprimento de prazo</li> <li>Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência</li> </ul>

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>As manifestações do cidadão podem ser compartilhadas com outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para que esses forneçam respostas no âmbito de suas competências.</li> <li>As manifestações do cidadão podem ser encaminhadas para uma ou mais áreas da CGE para que essas forneçam respostas no âmbito de suas competências.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Subs</b> Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais</li> <li><b>Inc.</b> Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais</li> <li><b>Ok</b> Não apresenta problemas e oportunidades</li> </ul>

DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR