




























# **P.F.3.01 - Tratamento de Denuncias de Ouvidoria - Versão 05**

Bizagi Modeler

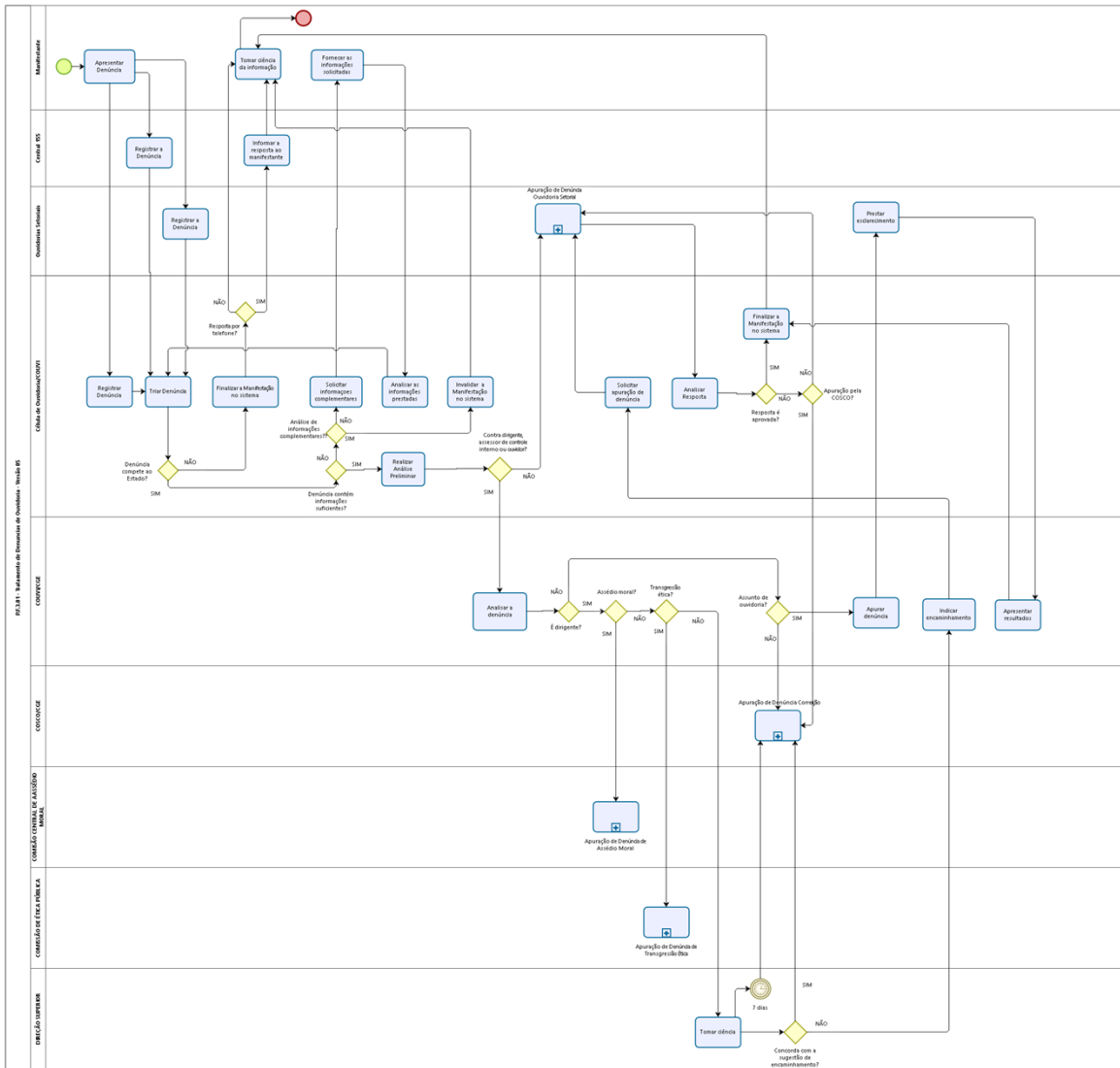


## Índice

P.F.3.01 - TRATAMENTO DE DENUNCIAS DE OUVIDORIA - VERSÃO 05 .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 DIAGRAMA 1.....	5
1.1 P.F.3.01 - TRATAMENTO DE DENUNCIAS DE OUVIDORIA - VERSÃO 05 .....	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  Análise de informações complementares?? .....	9
1.1.1.8  Solicitar informações complementares.....	9
1.1.1.9  Fornecer as informações solicitadas .....	9
1.1.1.10  Analisar as informações prestadas.....	9
1.1.1.11  Invalidar a Manifestação no sistema.....	10
1.1.1.12  Realizar Análise Preliminar.....	10
1.1.1.13  Contra dirigente, assessor de controle interno ou ouvidor?.....	12
1.1.1.14  Analisar a denúncia .....	12
1.1.1.15  É dirigente? .....	13
1.1.1.16  Assédio moral? .....	13
1.1.1.17  Transgressão ética? .....	13
1.1.1.18  Tomar ciência .....	13
1.1.1.19  Concorda com a sugestão de encaminhamento? .....	13
1.1.1.20  Indicar encaminhamento .....	14
1.1.1.21  Solicitar apuração de denúncia.....	14
1.1.1.22  Apuração de Denúncia Ouvidoria Setorial.....	14
1.1.1.23  Analisar Resposta .....	15
1.1.1.24  Resposta é aprovada? .....	15
1.1.1.25  Apuração pela COSCO? .....	16
1.1.1.26  7 dias .....	16
1.1.1.27  Apuração de Denúncia de Transgressão Ética .....	16

1.1.1.28	<input type="checkbox"/>	Apuração de Denúncia de Assédio Moral .....	16
1.1.1.29	<input type="checkbox"/>	Assunto de ouvidoria? .....	16
1.1.1.30	<input type="checkbox"/>	Apurar denúncia.....	17
1.1.1.31	<input type="checkbox"/>	Prestar esclarecimento .....	17
1.1.1.32	<input type="checkbox"/>	Apresentar resultados .....	17
1.1.1.33	<input type="checkbox"/>	Finalizar a Manifestação no sistema .....	18
1.1.1.34	<input type="checkbox"/>	Apuração de Denúncia Correição .....	19
1.1.1.35	<input type="checkbox"/>	Finalizar a Manifestação no sistema .....	19
1.1.1.36	<input type="checkbox"/>	Resposta por telefone?.....	20
1.1.1.37	<input type="checkbox"/>	Informar a resposta ao manifestante.....	20
1.1.1.38	<input type="checkbox"/>	Tomar ciência da informação .....	20
1.1.1.39	<input type="checkbox"/>	Event.....	21
1.1.1.40	<input type="checkbox"/>	Registrar Denúncia .....	21
1.1.1.41	<input type="checkbox"/>	Registrar a Denúncia .....	22
1.1.1.42	<input type="checkbox"/>	Manifestante.....	22
1.1.1.43	<input type="checkbox"/>	Central 155 .....	22
1.1.1.44	<input type="checkbox"/>	Ouvidorias Setoriais.....	22
1.1.1.45	<input type="checkbox"/>	Célula de Ouvidoria/COUVI .....	22
1.1.1.46	<input type="checkbox"/>	COUVI/CGE .....	22
1.1.1.47	<input type="checkbox"/>	COSCO/CGE .....	22
1.1.1.48	<input type="checkbox"/>	COMISSÃO CENTRAL DE AASSÉDIO MORAL .....	22
1.1.1.49	<input type="checkbox"/>	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA.....	22
1.1.1.50	<input type="checkbox"/>	DIREÇÃO SUPERIOR .....	23

# 1 DIAGRAMA 1



**Versão:** 1.0

**Autor:** jean.lopes

## 1.1P.F.3.01 - TRATAMENTO DE DENUNCIAS DE OUVIDORIA - VERSÃO 05

---

### 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:

<b>Canais</b>	<b>Acesso</b>
Telefone	Central de Atendimento Telefônico 155
Formulário Eletrônico Ceará Transparente	<a href="http://www.ouvidoria.ce.gov.br">www.ouvidoria.ce.gov.br</a>
Facebook CGE	<a href="https://facebook.com/cgeceara">facebook.com/cgeceara</a>
Twitter CGE	<a href="https://twitter.com/cgeceara">twitter.com/cgeceara</a>
Instagram CGE	<a href="https://instagram.com/cgeceara">@cgeceara</a>

Ceará App	Aplicativo Ceará App
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. 23º do Decreto 33.485/2020.

Obs. O prazo das manifestações ainda continua no sistema de 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 15 dias. De acordo com o §2º do Art. 21 do Decreto 33.485/2020, a ferramenta terá um prazo de 18 meses para adequações.

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

Redes sociais

Correio Eletrônico Zimbra

Aplicativo Ceará App

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. 21º do Decreto 33.485/2020.

Obs. O prazo das manifestações ainda continua no sistema de 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 15 dias. De acordo com o §2º do Art. 21 do Decreto 33.485/2020, a ferramenta terá um prazo de 18 meses para adequações.

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**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.  
Decreto Estadual nº33.485/2020.  
Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020.

**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 contém as seguintes características: Autoria, Objeto e Materialidade.

**Portões**



**SIM**  
**NÃO**

1.1.1.7  Análise de informações complementares??

**Portões**

**SIM**  
**NÃO**

1.1.1.8  Solicitar informações 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 complementares 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

1.1.1.9  Fornecer as informações solicitadas

**Descrição**

**Quem:**

Manifestante

**Como:**

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

1.1.1.10  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  
E-mail

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.  
Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020.

### 1.1.1.11 Invaldar 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

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.  
Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020.

### 1.1.1.12 Realizar Análise Preliminar

**Descrição****Quem:**

Colaborador da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI.

**Como:**

1. Analisar a denúncia e verificar se existem elementos dentro dos sistemas corporativos que possam fornecer mais subsídios para apuração da denúncia.
2. Acessar os sistemas corporativos, obter a informação necessária.
3. De posse da informação, acessar plataforma ceara transparente:
  - 3.1 Entrar no site da CGE [www.cge.ce.gov.br](http://www.cge.ce.gov.br);
  - 3.2 Clicar no ícone do Ceara Transparente;
  - 3.3 Ir em Acessar perfil;
  - 3.4 Fazer login no sistema;
  - 3.5 Na sessão de denuncia ir ao card de Aguardando encaminhamento;
  - 3.6 Clicar sobre a manifestação que deseja trabalhar;
  - 3.7 Clicar em Comentários. Em inserir outros comentarios internos:
  - 3.8 Incluir as informações obtidas nos sistemas corporativos que possam vir a subsidiar a apuração da denúncia;
  - 3.9 Se necessário incluir anexos, clicar em Adicionar Anexos;
  - 3.10 Após concluída as inclusões, clicar em inserir comentário interno.
4. Clicar em Informações Básicas.
  - 4.1 Do lado superior direiro em cima do símbolo (3 traços) e clicar nele;
  - 4.2 Clicar em inserir observações, para que o sistema registre alerta de que existem informações adicionais.
5. Verificar se a denúncia é:
  - 5.1 Contra membro da direção e gerência superior, exceto quando se tratar de assédio moral ou transgressão ética;
  - 5.2 Indícios de fraude e desvio de recursos públicos;
  - 5.3 Envolvam membros da direção e gerência superior da CGE;
  - 5.4 Contra assessores de controle interno, ouvidor ou ouvidor substituto, caso trate de denúncia especificadas no item 5.2;
  - 5.5. Contra assessores de controle interno, ouvidor ou ouvidor substituto, caso trate de denúncia relacionada à atividade de ouvidoria.
6. Encaminhar e-mail a Coordenação de Ouvidoria sugerindo encaminhamento a Cosco caso seja verificado uma das hipóteses dos itens 5.1 e 5.3.
7. Encaminhar e-mail a Coordenação de Ouvidoria sugerindo encaminhamento a Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, nos casos em que o denunciado for membro da direção e gerência superior.
8. Encaminhar e-mail a Coordenação de Ouvidoria sugerindo encaminhamento a Comissão de Ética Pública, nos casos em que o denunciado for membro da direção e gerência superior.
9. Encaminhar e-mail a Coordenação de Ouvidoria sugerindo sua análise, nos casos em que a hipótese for o item 5.5.
10. Nos demais casos, fazer o encaminhamento para as ouvidorias setoriais.
11. Encaminhar e-mail à Couvi informando que existe denúncias a serem analisadas.

**Base Normativa:**

Lei estadual 16.710/2018.

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.13  Contra dirigente, assessor de controle interno ou ouvidor?

**Portões**

**SIM**

**NÃO**

1.1.1.14  Analisar a denúncia

**Descrição**

**Quem:**

Coordenador de Ouvidoria.

**Como:**

1. Acessar Zimbra e verificar o encaminhamento sugerido.
2. Analisar a denúncia recebida e se o encaminhamento sugerido e o objeto estão de acordo com o que preceitua os Arts. 20, 21 e 24 da Portaria 052/2020.
3. Quando tratar-se de membro da direção e gerência superior. Analisar a denúncia e verificar se existem elementos dentro dos sistemas corporativos que possam fornecer mais subsídios para apuração da denúncia.
4. Acessar os sistemas corporativos, obter a informação necessária.
5. De posse da informação, acessar plataforma ceara transparente:
  - 5.1 Entrar no site da CGE [www.cge.ce.gov.br](http://www.cge.ce.gov.br);
  - 5.2 Clicar no ícone do Ceara Transparente;
  - 5.3 Ir em Acessar perfil;
  - 5.4 Fazer login no sistema;
  - 5.5 Na sessão de denuncia ir ao card de Aguardando encaminhamento;
  - 5.6 Clicar sobre a manifestação que deseja trabalhar;
  - 5.7 Clicar em Comentários. Em inserir outros comentarios internos:
  - 5.8 Incluir as informações obtidas nos sistemas corporativos que possam vir a subsidiar a apuração da denúncia;
  - 5.9 Se necessário incluir anexos, clicar em Adicionar Anexos;
  - 5.10 Após concluída as inclusões, clicar em inserir comentário interno.
6. Clicar em Informações Básicas.
  - 6.1 Do lado superior direiro em cima do símbolo (3 traços) e clicar nele;
  - 6.2 Clicar em inserir observações, para que o sistema registre alerta de que existem informações adicionais.
7. Sugerir encaminhamento à Cosco para apuração da denúncia.

**Base Normativa:**

Lei estadual 16.710/2018.

Dereto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.15  É dirigente?

**Portões**

**SIM**

**NÃO**

1.1.1.16  Assédio moral?

**Portões**

**SIM**

**NÃO**

1.1.1.17  Transgressão ética?

**Portões**

**SIM**

**NÃO**

1.1.1.18  Tomar ciência

**Descrição**

**Quem:**

Secretário.

**Como:**

1.Tomar ciência e conhecimento, conforme o Art. 23 da Portaria 052/2020.

**Ferramenta:**

Zimbra

**Base Legal:**

Portaria 052/2020

1.1.1.19  Concorda com a sugestão de encaminhamento?

**Portões**

**NÃO**

**SIM**

### 1.1.1.20 Indicar encaminhamento

#### Descrição

**Quem:**

Coordenador

**Como:**

1. Tomar conhecimento de encaminhamento indicado pela gestão.
2. Solicitar que o colaborador da triagem faça o encaminhamento definido.

**Ferramenta:**

Zimbra

### 1.1.1.21 Solicitar apuração de denúncia

#### Descrição

**Quem:**

Colaborador da Triagem da Célula de Ouvidoria/COUVI.

**Como:**

1. Tomar conhecimento do encaminhamento.
2. Acessar plataforma ceara transparente:
  - 2.1 Entrar no site da CGE [www.cge.ce.gov.br](http://www.cge.ce.gov.br);
  - 2.2 Clicar no ícone do Ceara Transparente;
  - 2.3 Ir em Acessar perfil;
  - 2.4 Fazer login no sistema;
  - 2.5 Na sessão de denuncia ir ao card de Aguardando encaminhamento;
  - 2.6 Clicar sobre a manifestação que desejar trabalhar;
  - 2.7 Clicar em Comentários. Em inserir outros comentarios internos:
  - 2.8 Após concluída as inclusões, clicar em inserir comentário interno.
3. Clicar em Informações Básicas.
  - 3.1 Do lado superior direiro em cima do símbolo (3 traços) e clicar nele;
  - 3.2 Clicar em inserir observações, para que o sistema registre alerta de que existem informações adicionais.
4. Clicar em Áreas Envolvidas e selecionar a ouvidoria setorial responsável pela apuração, salvar ação.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

### 1.1.1.22 Apuração de Denúncia Ouvidoria Setorial

#### Descrição

**Quem:**

Ouvidores e Colaboradores 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 Estadual nº33.485/2020.  
Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.23  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

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.  
Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020.

1.1.1.24  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**

1.1.1.25  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**

1.1.1.26  7 dias

1.1.1.27  Apuração de Denúncia de Transgressão Ética

1.1.1.28  Apuração de Denúncia de Assédio Moral

1.1.1.29  Assunto de ouvidoria?

**Portões**



**NÃO**

**SIM**

1.1.1.30  Apurar denúncia

**Descrição**

**Quem:**

Coordenador

**Como:**

1. Contactar denunciado dando conhecimento da denuncia.
2. Fazer uma síntese da denuncia apresentada a partir das informações apresentadas e coletadas.
3. Encaminhar a síntese da denuncia ao ouvidor denunciado e solicitar seu posicionamento.

**Base Normativa:**

Decreto 33.485/2020

Portaria 052/2020

1.1.1.31  Prestar esclarecimento

**Descrição**

**Quem:**

Ouvidor ou ouvidor substituto denunciado.

**Como:**

1. Tomar conhecimento da síntese da denúncia.
2. Apresentar esclarecimentos.

1.1.1.32  Apresentar resultados

**Descrição**

**Quem:**

Coordenador

**Como:**

1. Analisar as informações esclarecidas pelo denunciado.
2. Caso necessário, realizar reunião com o denunciado.
3. Emitir recomendações sobre o ocorrido e o resultado da apuração.

**Base Normativa:**

Decreto 33.485/2020

Portaria 052/2020

### 1.1.1.33 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 incorretamente, fazer o ajuste necessário.
3. Analisar a resposta e realizar ajustes textuais 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 recebimento de resposta do manifestante.
6. Caso o meio de preferência de recebimento 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 recebimento 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 está 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

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

### 1.1.1.34 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.

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

### 1.1.1.35 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 recebimento de resposta do manifestante.
4. Finalizar a manifestação na plataforma Ceará Transparente.

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

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.36  Resposta por telefone?

**Portões**

**SIM**

**NÃO**

1.1.1.37  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

1.1.1.38  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.

Whatsapp - A resposta é inserida no perfil (conta de whatsapp) do manifestante, pela equipe da Central de Atendimento 155.

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

Sistema de Telefonia da Central 155

Whatsapp

1.1.1.39  Event

1.1.1.40  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. 21º do Decreto 33.485/2020.

Obs. O prazo das manifestações ainda continua no sistema de 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 15 dias. De acordo com o 2º do Art. 21 do Decreto 33.485/2020, a ferramenta terá um prazo de 18 meses para adequações.

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

#### 1.1.1.41 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. 21º do Decreto 33.485/2020.

Obs. O prazo das manifestações ainda continua no sistema de 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 15 dias. De acordo com o §2º do Art. 21 do Decreto 33.485/2020, a ferramenta terá um prazo de 18 meses para adequações.

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

#### 1.1.1.42 Manifestante

#### 1.1.1.43 Central 155

#### 1.1.1.44 Ouvidorias Setoriais

#### 1.1.1.45 Célula de Ouvidoria/COUVI

#### 1.1.1.46 COUVI/CGE

#### 1.1.1.47 COSCO/CGE

#### 1.1.1.48 COMISSÃO CENTRAL DE AASSÉDIO MORAL

#### 1.1.1.49 COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA

1.1.1.50  DIREÇÃO SUPERIOR