PAINEL DO PROCESSO

PROCESSO	P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE
MACROPROCESSO	Gestão da Comunicação

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO

LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional
DONO DO PROCESSO	Flávia Salcedo
GUARDIÃO DO PROCESSO	Géssica Saraiva
GESTORES FUNCIONAIS	
ATORES DO PROCESSO	Ascom; Gestão Superior; Unidades Administrativas

SUMÁRIO

1.1 DEIP

1.2 Painel de Indicadores

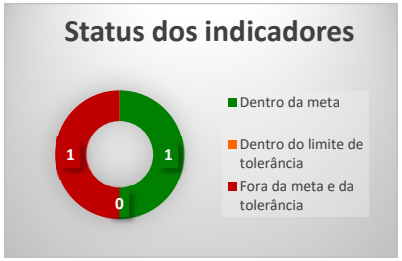
1.3 Riscos

1.4 Plano de Ação

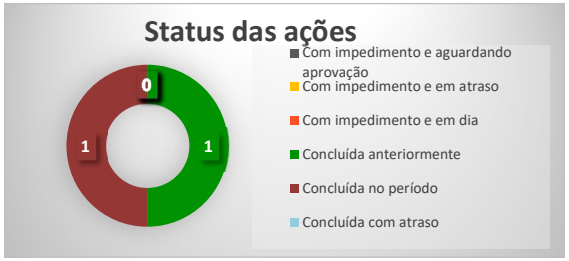
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

13/02/2023 (versão 03)

Status dos indicadores

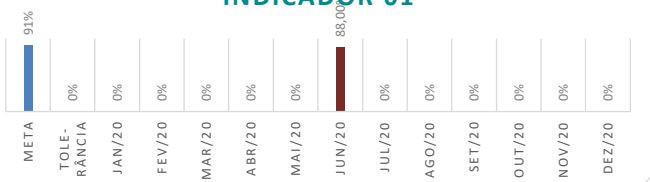


Status das ações



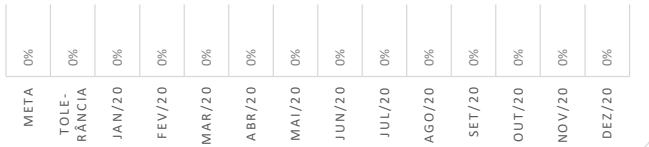
CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (*opcional*)

INDICADOR 01

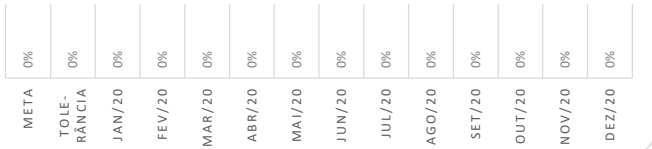


INDICADOR 02

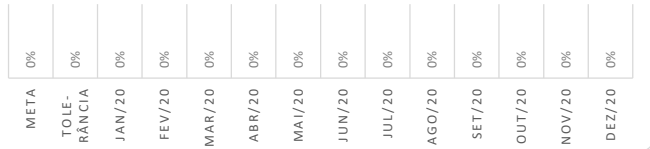
INDICADOR 03



INDICADOR 04



INDICADOR 05



INDICADOR 06

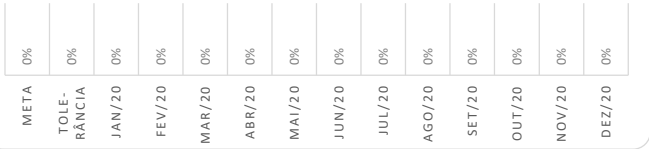


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO	P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE		
MACROPROCESSO	Gestão da Comunicação	**DATA DE ATUALIZAÇÃO**	13/02/2023 (versão 03)

CLIENTES

Servidores e Colaboradores da CGE;
Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual;
Órgãos e Entidades com atuação em Controle Interno;
Sociedade.

LEGISLAÇÃO E NORMAS

Manual de Identidade Visual do Governo do Estado do Ceará;
Ofício Circular CC Nº 06/2019 - Orientações Referente a Publicidades e Comunicações;
Lei Estadual Nº 16.710, 21 de dezembro de 2018;
Norma das licenças (ETICE);
NBR ISO 9001:2015.

ENTRADAS

Informação

PROCESSO

VISÃO DO CLIENTE

Solicitar divulgação / Validar

VISÃO DA INSTITUIÇÃO

Analisar → Produzir → Submeter → Divulgar

SAÍDAS

CGE Notícias;
Boletim da Qualidade;
Comitê Informa;
Ouvidoria Geral Informa;
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE;
Informativo Serviço de Informações ao Cidadão CGE;
Releases;
Bem Estar CGE;
Postagens para redes sociais;
Campanhas;
Vídeos;

PARTES INTERESSADAS

Coordenação Geral do Governo do Estado;
Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci).

SUPORTE

E-mail;
WhatsApp;
Programas de edição de imagem (Photoshop, Illustrator, InDesign, Canvas) e vídeo (Filmora e Camtasia);
Programa de atualização do site (Wordpress);
Mailchimp;
MailTrain.

CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO

E-mail;
Site Institucional;
Redes Sociais;
WhatsApp;
Intranet.

ATORES

Ascom;
Gestão Superior;
Unidades Administrativas

INDICADORES

Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE

RISCOS OPERACIONAIS

Informação disponibilizada incorretamente pela áreas;
Indisponibilidade da Internet;
Indisponibilidade das licenças dos softwares de edição de imagem (Photoshop, Illustrator, InDesign).

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO

Subs	Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais
Inc.	Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais
Ok	Não apresenta problemas e oportunidades

DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR
02/05/22	Alteração da planilha "Plano de ação", aba 1.4 e adequação a nova metodologia de riscos.
13/02/23	Alteração da coluna "INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa raiz)" na aba 1.4 Plano de Ação e alteração do Líder da Gestão por Processo.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	Flávia Salcedo		91%	
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Servidores e Colaboradores da CGE	Flávia Salcedo		86%	

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	MÉDIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo (Crítico)	Fora da meta e da tolerância		91%	0%						88,00%							**88,00%**
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE (Crítico)	Dentro da meta		86%	0%						92,10%							**92,10%**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	Flávia Salcedo		91%	
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Servidores e Colaboradores da CGE	Flávia Salcedo		86%	

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	MÉDIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo (Crítico)	Dentro da meta		91%	0%						95,28%							**95,28%**
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE (Crítico)	Dentro da meta		86%	0%						93,64%							**93,64%**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	Flávia Salcedo	Tolerância inserida conforme OBS apontada na Auditoria Externa 2021	91%	5%
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Servidores e Colaboradores da CGE	Flávia Salcedo	Tolerância inserida conforme OBS apontada na Auditoria Externa 2021	86%	5%

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	MÉDIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo (Crítico)	Dentro da meta		91%	5%						92,01%							**92,01%**
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE (Crítico)	Dentro da meta		86%	5%						93,72%							**93,72%**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	Flávia Salcedo	Tolerância inserida conforme OBS apontada na Auditoria Externa 2021	91%	5%
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE	Sim	MS	Média dos Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	%	▲ Maior é melhor	Anual	Coleta na Pesquisa de Satisfação dos Servidores e Colaboradores da CGE	Flávia Salcedo	Tolerância inserida conforme OBS apontada na Auditoria Externa 2021	86%	5%

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/23	Fev/23	Mar/23	Abr/23	Mai/23	Jun/23	Jul/23	Ago/23	Set/23	Out/23	Nov/23	Dez/23	MÉDIA
Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo (Crítico)			91%	5%													
Índce de Satisfação de Sevidores e Colaboradores da CGE (Crítico)			86%	5%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GERENCIAMENTO DE RISCOS

RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO Flávia Salcedo

DATA DE ATUALIZAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DO RISCO								AVALIAÇÃO DOS RISCOS					PRIORIZAÇÃO DOS RISCOS			RESPOSTAS AOS RISCOS	PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS							MONITORAMENTO DA ÁREA			MONITORAMENTO DA ASCOU	
						Controles																		Datas Realizadas				
Processo / Etapa (1)	Objetivo (2)	Evento de Risco (3)	Categoria (4)	Causa (5)	Consequência (6)	Preventivo (7)	Atenuação e recuperação (8)	Probabilidade (9)	Impacto (10)	Risco Inerente (11)	Avaliação dos Controles (12)	Risco Residual (13)	Classificação (14)	Priorizado (15)	Justificativa (16)	Opções de tratamento (17)	Medida de Tratamento e controle (18)	Objetivos (19)	Área Responsável (20)	Área(s) corresponsável(is) (21)	Servidor responsável (22)	Descrição da medida de tratamento (23)	Custo (24)	Início (25)	Término (26)	Observações (27)	Situação (28)	Data de realização (29)
Solicitar divulgação		Informação incorreta	Operacional	Falta de revisão dos dados	Divulgar informação incorreta, retrabalho com a publicação da errata	Checagem antes da publicação		01 - Muito baixo	02 - Baixo	**2**	0,6 - Mediano	**1,2**	**RB - Risco Baixo**	Não		Aceitar												
Divulgar		indisponibilidade da internet	Operacional	Falha da infraestrutura da operadora, problemas no cinturão digital, falhas de operação ETICS	Impossibilidade de divulgação	Internet móvel		08 - Alto	08 - Alto	**64**	0,6 - Mediano	**38,4**	**RM - Risco Médio**	Não		Aceitar												
Produzir		indisponibilidade das licenças dos programas	Operacional	Falta de recursos financeiros	Impossibilidade de elaboração dos produtos audio visuais	Nenhum		05 - Médio	08 - Alto	**40**	1,0 - Inexistente	**40**	**RA - Risco Alto**	Sim		Mitigar	Aquisições de licenças antes de vencer.		Ascom		Flávia Salcedo	Verificar o prazo de validade das atuais licenças		04/08/2020				
																					Flávia Salcedo	Novas aquisições solicitadas à COTIC. Responsável da		05/08/2020				

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PLANO DE AÇÃO

PROCESSO P.A.5.01 - Comunicação Interna e Externa da CGE

IDENTIDFICAÇÃO DE PROBLEMAS E MELHORIAS				DETALHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIA											
ORIGEM DO PROBLEMA OU MELHORIA	MÊS DE IDENTIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO PROBLEMA OU MELHORIA	TIPO DE AÇÃO	CÓD. AÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	CÓD. AÇÃO PRED.	PREVISÃO		REALIZADO		STATUS			INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa raiz)
								INÍCIO	TÉRMINO	INÍCIO	TÉRMINO	KANBAM	PROGRESSO	GERAL	
Auditoria	set/20	Documento que evidencia o acompanhamento do processo não está salvo no Diretório Gestão por Processo	Refinamento/ Ajuste	AI.2020.1	Codip disponibilizou formulário para acompanhamento do processo no diretório Gestão por Processo	Elane Galdino				set/20	25/09/2020	Concluída no período	100%	●	Tendo em vista a transição da metodologia da apresentação dos processos e com consequencia a grande quantidade de processos a serem inseridos no diretório, houve o equívoco e esse processo não foi disponibilizado.
Indicador	jun/20	Não alcance da meta estipulada para o índice de satisfação de órgãos e entidades para o ano de 2019	Refinamento/ Ajuste	I.2020.1	Trabalhar novos meios de comunicação como a implementação de uma lista de transmissão via whatsapp.	Flávia Salcedo				mai/20	02/05/2020	Concluída anteriormente	100%	●	Analisada a pesquisa de satisfação e foi identificada a rejeição pontuada.
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	