

PAINEL DO PROCESSO

PROCESSO
MACROPROCESSO

P.F.3.01 – Tratamento de Denúncias de Ouvidoria
Gestão do Sistema de Ouvidoria

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO

LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Orientador da célula de desenvolvimento institucional
DONO DO PROCESSO	José Benevides
GUARDIÃO DO PROCESSO	Maria Thais
GESTORES FUNCIONAIS	
ATORES DO PROCESSO	Couvi Correição Ouvidores Setoriais Comissão de Ética

SUMÁRIO

- 1.1 DEIP
- 1.2 Painel de Indicadores
- 1.3 Riscos
- 1.4 Plano de Ação

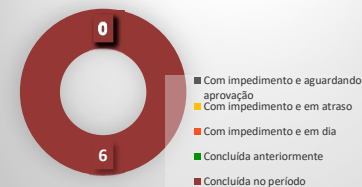
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

03/04/2023 (versão 07)

Status dos indicadores

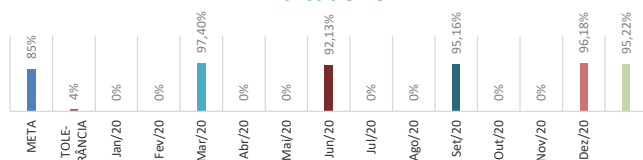


Status das ações

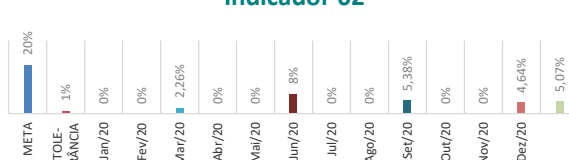


CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)

Indicador 01



Indicador 02



Indicador 03

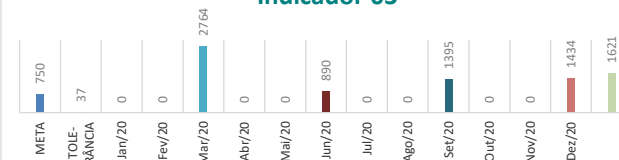


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO
PROCESSO
MACROPROCESSO

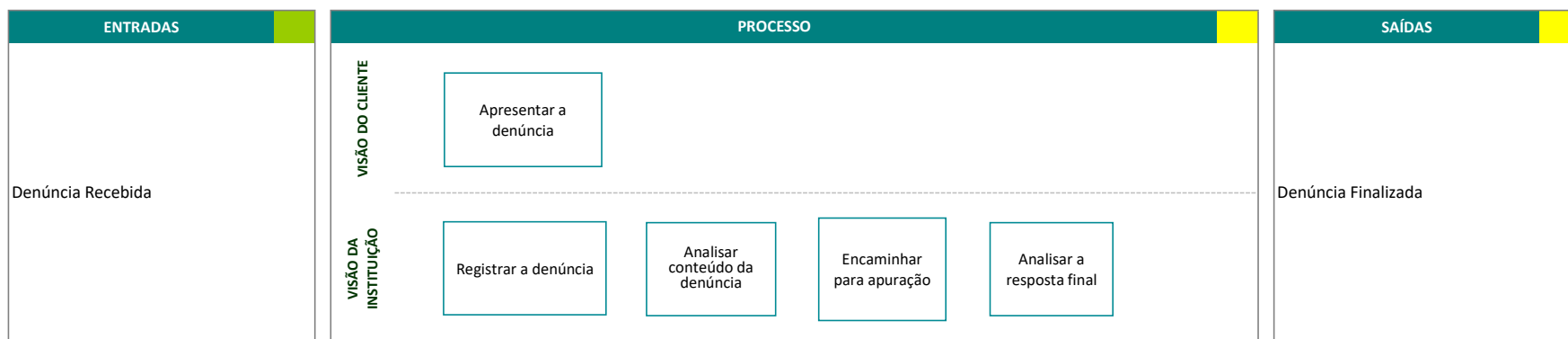
P.F.3.01 – Tratamento de Denúncias de Ouvidoria

Gestão do Sistema de Ouvidoria

DATA DE ATUALIZAÇÃO

03/04/2023 (versão 07)

CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS
Cidadão Ministério Público	Lei Nacional nº 13.460/2017 Decreto Estadual nº 33.485, de 21/02/2020 Portaria nº 052, de 17/04/2020 Instrução Normativa nº 01, de 10/09/2020



PARTES INTERESSADAS	SUPORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
Governador Órgãos e Entidades	Plataforma Ceará Transparente Companhia Telefônica Etice	Plataforma Ceará Transparente Telefone 155 Ouvidorias Setoriais Correspondências E-mail e Redes Sociais

ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS
Couvi Correição Ouvidores Setoriais Comissão de Ética	Número de Denúncias Recebidas Contra o Estado Percentual de Denúncias Finalizadas no Prazo Percentual de Denúncias Procedentes Após a Apuração	Denúncias Não Apuradas Pela CGE Fragilidade na Apuração Pelos Órgãos Setoriais

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; background-color: #ff0000; color: white; text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Subs</td> <td style="font-size: small;">Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00; color: black; text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Inc.</td> <td style="font-size: small;">Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00ff00; color: black; text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Ok</td> <td style="font-size: small;">Não apresenta problemas e oportunidades</td> </tr> </table>	Subs	Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais	Inc.	Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais	Ok	Não apresenta problemas e oportunidades
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
17/06/2020	Substituição do Dono do Processo.
06/10/2020	Substituição do Dono do Processo.
23/02/2021	Alteração de Legislação vigente, alteração nos indicadores [%Denúncias Finalizadas no Prazo (fórmula, periodicidade e meta), % Denúncias Procedentes Após a Apuração(fórmula, periodicidade e meta)] e Número de Denúncias Recebidas Contra o Estado (periodicidade)] e alteração do fluxo do processo.
14/03/2022	Inclusão de tolerancia nos indicadores do processo.
03/05/2022	Alteração da planilha "Plano de ação", aba 1.4 e adequação a nova metodologia de riscos.

