

**P.F.3.02 - Gestão das Demandas da  
Central de Atendimento Telefônico  
155 - Versão 06**

Bizagi Modeler

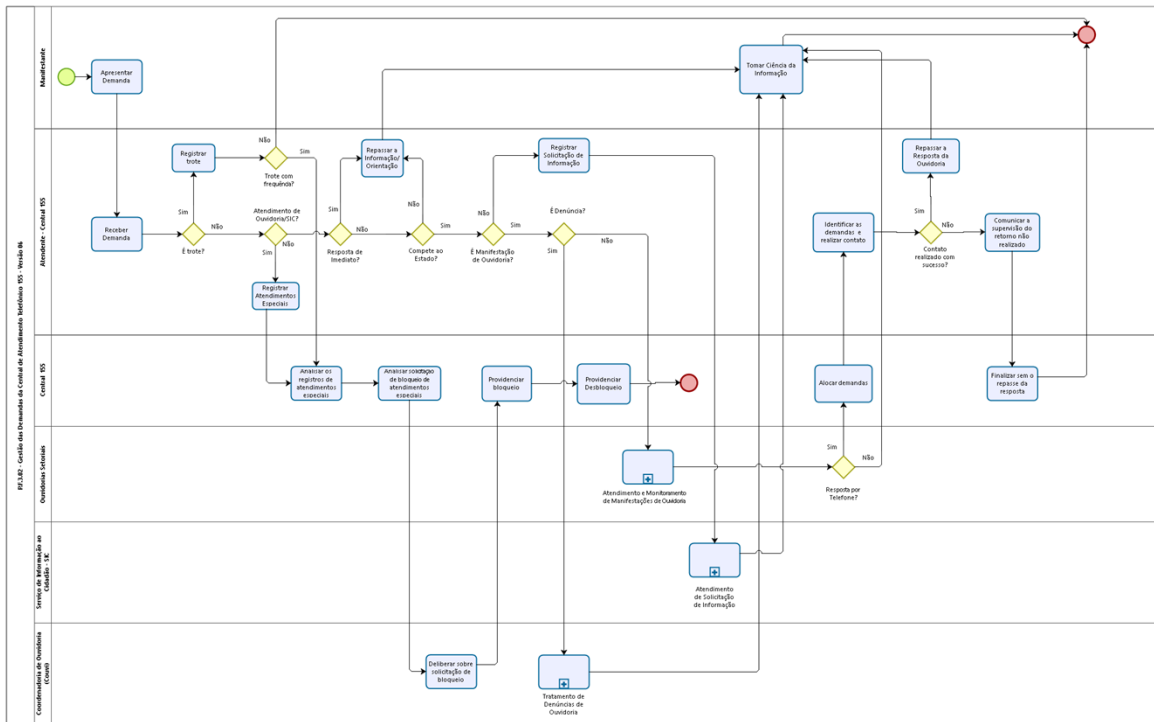


## Índice

|                                                                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| P.F.3.02 - GESTÃO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155                                                                                      | 155 |
| - VERSÃO 06 .....                                                                                                                                            | 1   |
| BIZAGI MODELER .....                                                                                                                                         | 1   |
| 1 DIAGRAMA 1.....                                                                                                                                            | 5   |
| 1.1 P.F.3.02 - GESTÃO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 -                                                                                |     |
| VERSÃO 06.....                                                                                                                                               | 6   |
| 1.1.1 Elementos do processo .....                                                                                                                            | 6   |
| 1.1.1.1  Event.....                                                         | 6   |
| 1.1.1.2  Apresentar Demanda .....                                           | 6   |
| 1.1.1.3  Receber Demanda .....                                              | 6   |
| 1.1.1.4  É trote?.....                                                      | 7   |
| 1.1.1.5  Atendimento de Ouvidoria/SIC?.....                                 | 7   |
| 1.1.1.6  Resposta de Imediato? .....                                        | 7   |
| 1.1.1.7  Compete ao Estado? .....                                           | 8   |
| 1.1.1.8  É Manifestação de Ouvidoria? .....                                 | 8   |
| 1.1.1.9  É Denúncia?.....                                                  | 8   |
| 1.1.1.10  Atendimento e Monitoramento de Manifestações de Ouvidoria ..... | 8   |
| 1.1.1.11  Resposta por Telefone? .....                                    | 8   |
| 1.1.1.12  Alocar demandas .....                                           | 8   |
| 1.1.1.13  Identificar as demandas e realizar contato.....                 | 9   |
| 1.1.1.14  Contato realizado com sucesso? .....                            | 9   |
| 1.1.1.15  Repassar a Resposta da Ouvidoria .....                          | 10  |
| 1.1.1.16  Comunicar a supervisão do retorno não realizado .....           | 11  |
| 1.1.1.17  Finalizar sem o repasse da resposta.....                        | 12  |
| 1.1.1.18  Tratamento de Denúncias de Ouvidoria .....                      | 13  |
| 1.1.1.19  Registrar Solicitação de Informação .....                       | 13  |
| 1.1.1.20  Atendimento de Solicitação de Informação.....                   | 14  |
| 1.1.1.21  Repassar a Informação/Orientação .....                          | 14  |
| 1.1.1.22  Tomar Ciência da Informação.....                                | 15  |
| 1.1.1.23  Registrar Atendimentos Especiais .....                          | 16  |
| 1.1.1.24  Registrar trote .....                                           | 18  |
| 1.1.1.25  Trote com frequência? .....                                     | 19  |
| 1.1.1.26  Analisar os registros de atendimentos especiais.....            | 19  |

|          |                                                                                   |                                                                 |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1.1.1.27 |  | Analisar solicitação de bloqueio de atendimentos especiais..... | 21 |
| 1.1.1.28 |  | Deliberar sobre solicitação de bloqueio .....                   | 22 |
| 1.1.1.29 |  | Providenciar bloqueio.....                                      | 23 |
| 1.1.1.30 |  | Providenciar Desbloqueio.....                                   | 24 |
| 1.1.1.31 |  | Event.....                                                      | 25 |
| 1.1.1.32 |  | Event.....                                                      | 25 |
| 1.1.1.33 |  | Manifestante.....                                               | 25 |
| 1.1.1.34 |  | Atendente - Central 155.....                                    | 25 |
| 1.1.1.35 |  | Central 155 .....                                               | 25 |
| 1.1.1.36 |  | Ouvidorias Setoriais.....                                       | 25 |
| 1.1.1.37 |  | Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....                     | 25 |
| 1.1.1.38 |  | Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi).....                         | 25 |

# 1 DIAGRAMA 1



**Versão:** 1.0

**Autor:** jean.lopes

## 1.1 P.F.3.02 - GESTÃO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 - VERSÃO 06

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 Event

#### 1.1.1.2 Apresentar Demanda

**Descrição**

**Quem:**

Cidadão ou Pessoa Jurídica.

**Como:**

1. Realizar ligação telefônica para o número tridígito 155 (gratuito) de segunda a sexta-feira, das 07h às 20h.
2. As seguintes informações deverão ser fornecidas para o registro da demanda:
  - 2.1 Nome (quando identificado);
  - 2.2 Meio e Horário preferencial para resposta (Telefone, E-mail, Endereço e sistema);
  - 2.3 Descrição da manifestação.

**Ferramentas:**

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

#### 1.1.1.3 Receber Demanda

**Descrição**

**Quem:**

Atendentes da Central 155

**Como:**

1. Acessar o aplicativo Agente, realizar o login, preencher os campos: código de acesso, senha, ramal e senha do ramal e clicar no botão OK.

1.1. Após o login, clicar no botão "Tornar Disponível" no canto superior esquerdo ficando disponível para receber chamadas;

1.2. Quando houver chamadas no ramal, clicar no botão "atender" no aplicativo Agente;

1.3. Iniciar o diálogo com a saudação, conforme script receptivo, constante no Manual de Procedimento da Central, disponível no arquivo na Pasta Ouvidoria > Procedimento Atendimento.

#### **Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

#### **Ferramentas:**

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

Aplicativo Agente

Plataforma Ceará Transparente

##### 1.1.1.4 É trote?

**Portões**

**Não**

**Sim**

##### 1.1.1.5 Atendimento de Ouvidoria/SIC?

**Portões**

**Não**

**Sim**

##### 1.1.1.6 Resposta de Imediato?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.7  Compete ao Estado?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.8  É Manifestação de Ouvidoria?

**Descrição**

**Portões**

**Sim**

**Não**

1.1.1.9  É Denúncia?

**Descrição**

**Portões**

**Sim**

**Não**

1.1.1.10  Atendimento e Monitoramento de Manifestações de Ouvidoria

1.1.1.11  Resposta por Telefone?

**Portões**

**Sim**

**Não**

1.1.1.12  Alocar demandas

**Descrição**

**Quem:**

Equipe da Supervisão da Central 155

**Como:**

1.1 Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico: <https://cearatr transparente.ce.gov.br/>, no perfil supervisor, e realizar o seguinte procedimento:

- 1.2 Realizar login com o perfil do supervisor;
- 1.3 Clica no menu "Responder Atendimentos";
- 1.4 Selecionar o campo "aguardando alocação"
- 1.5 Selecionar a opção de preferência de resposta (telefone e whatsapp) no campo "filtrar por tipo de resposta"
- 1.6. Selecionar o atendente no campo "delegar para responsável"
- 1.7 Selecionar os protocolos de acordo com a preferência de resposta (whatsapp e telefone) alocando proporcionalmente aos atendentes;
- 1.8 Clicar no botão "alocar".

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.13  Identificar as demandas e realizar contato

**Descrição**

**Quem:**

Atendentes da Central 155

**Como:**

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico: <https://cearatr transparente.ce.gov.br/>, no perfil supervisor, e realizar o seguinte procedimento:

- 1.2 Realizar login com o perfil do atendente;
- 1.3 Clica no menu "Responder Atendimentos";
- 1.4 Selecionar o campo "aguardando retorno"
- 1.5 Selecionar a manifestação para realizar retorno.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.14  Contato realizado com sucesso?

**Portões**

Sim

Não

1.1.1.15 ☐ Repassar a Resposta da Ouvidoria

### **Descrição**

#### **Quem:**

Atendentes da Central 155

#### **Como:**

##### **Resposta por Telefone**

1. Abrir a manifestação e tomar conhecimento do conteúdo e da resposta fornecida pela ouvidoria.
2. Acessar o aplicativo Agente, realizar o login, preencher os campos: código de acesso, senha, ramal e senha do ramal e clicar no botão OK:
  - 2.1. Após o login, clicar no botão "Tornar Disponível" no canto superior esquerdo ficando disponível para realizar retornos.
3. Seguir o script "Retorno ao Cidadão" (conforme script, constante no Manual de Procedimento da Central, arquivo na Pasta Ouvidoria, Procedimento Atendimento).
  - 3.1 É necessário confirmar os dados do manifestante (nome), quando o retorno é por telefone.
4. Realizar leitura do conteúdo da manifestação e da resposta da ouvidoria.
5. Clicar no ícone que fica à direita do título "informações da manifestação";
  - 5.1 Clicar na opção "registrar retorno", em seguida no botão OK;
  - 5.2 Digitar as informações/observações sobre o contato realizado no campo "descrição da ocorrência", em seguida clicar no botão "registrar retorno com sucesso".
6. Convida para participar da pesquisa de satisfação.

##### **Resposta por Whatsapp**

1. Abrir a manifestação e tomar conhecimento do conteúdo e da resposta fornecida pela ouvidoria.
2. Realizar leitura do conteúdo da manifestação e da resposta da ouvidoria, para compreensão prévia e passar segurança ao cidadão (ã) no momento do retorno.

3. Acessar o aplicativo WhatsApp quando a preferência de resposta for por esse canal:

3.1 Cadastrar o número telefone para verificar se o numero está ativo para o aplicativo;

3.2 Caso, o número de telefone não esteja ativo para WhatsApp, realizar as tentativas de contato por telefone.

4. Enviar mensagem de áudio e texto para o manifestante, por whatsapp, e dar ciência da resposta, quando a preferência for por esse canal.

5. Finalizar a manifestação e convidar a manifestação para participar da pesquisa de satisfação.

Obs.: Ainda não é possível disponibilizarmos o link da pesquisa nas resposta por whatsapp.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

App Whatsapp

1.1.1.16 ☐ Comunicar a supervisão do retorno não realizado

**Descrição**

**Quem:**

Atendentes da Central 155

**Como:**

1. Abrir a manifestação.

2. Clicar no link da sigla/situação do órgão da manifestação no campo "situação atual".

3. Clicar na opção/aba "comentários":

3.1 Inserir no campo "comentários internos" informações e observações referentes às tentativas de retorno que foram realizadas junto ao manifestante;

3.2 Clicar no botão "inserir comentário interno".

4. Comunicar a supervisão de forma verbal ou por e-mail das manifestações cuja as 03 (três) tentativas de retorno já foram realizadas para que seja providenciada a finalização no sistema.

Observação: São realizadas três tentativa de contato para o manifestante, com intervalos de 1h, quando não é conseguido êxito, demanda é finalizada pela supervisão, e fica disponível para consulta, na central 155 ou por meio da plataforma <https://ceartransparente.ce.gov.br/>.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.17 ☐ Finalizar sem o repasse da resposta

**Descrição**

**Quem:**

Equipe da Supervisão da Central 155

**Como:**

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, no perfil supervisor, e realizar o seguinte procedimento.

2 Realizar login com o perfil do supervisor.

3 Clicar no menu "Responder Atendimentos".

4. Abrir a manifestação que deseja finalizar:

4.1 Clicar no ícone que fica à direita do título "informações da manifestação";

4.2 Clicar na opção "registrar retorno", em seguida no botão OK;

4.3 Digitar as informações/observações sobre o contato não realizado no campo "descrição da ocorrência", em seguida clicar no botão "registrar tentativa de retorno sem sucesso".

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente

#### 1.1.1.18 Tratamento de Denúncias de Ouvidoria

#### 1.1.1.19 Registrar Solicitação de Informação

##### **Descrição**

##### **Quem:**

Atendentes da Central 155

##### **Como:**

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://cearatr transparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:

- 1.1 Clicar em Acessar Perfil;
- 1.2 Realizar login (CPF e Senha);
- 1.3 Clicar no menu "Atendimentos";
- 1.4 Clicar no botão "Novo Atendimento";
- 1.5 Escolher o tipo de atendimento:
  - 1.5.1 Escolher a opção "SIC encaminhado".

1.6 No campo Descrição do Pedido registrar de forma sintetizada a solicitação do manifestante.

2. Após o preenchimento do formulário de atendimento na plataforma Ceará Transparente, realizar a leitura da descrição da solicitação para ratificação do manifestante, clicar no botão gravar. Enviado de forma automática ao órgão responsável.

3. Repassar o protocolo e senha ao manifestante, recomendando que ele anote-os.

4. Saudação final pelo atendente - (conforme script, constante no Manual de Procedimento da Central, arquivo na Pasta Ouvidoria, Procedimento Atendimento).

5. Após o registro no sistema é iniciada a contagem do prazo de resposta, de acordo com a Art. 23º do Decreto 33.485/2020, que é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, e ainda podendo ocorrer uma segunda prorrogação por mais 30 dias, a ser aprovada pela Coordenadoria de Ouvidoria.

6. Manifestante pode consultar sua demanda e acompanhar o andamento de sua solicitação a qualquer momento, pelo site: <https://cearatr transparente.ce.gov.br/>, ou

ligando para o 155 de 07h às 20h de segunda a sexta-feira, informando o número de protocolo e senha.

**Base Normativa:**

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

**Ferramentas:**

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.20  Atendimento de Solicitação de Informação

1.1.1.21  Repassar a Informação/Orientação

**Descrição**

**Quem:**

Atendentes da Central 155

**Como:**

1. Acessar a pasta "ouvidoria>>informações importantes ou a pasta ""ouvidoria>>informações temporárias" de acordo com as orientações anteriormente recebidas.
2. Acessar a pasta referente ao órgão detentor da informação requerida.
3. Acessar sites dos órgãos quando a informação estiver disponível nesses ambientes.
4. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://cearatr transparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:
  - 4.1 Clicar em Acessar Perfil;
  - 4.2 Realizar login (CPF e Senha);
  - 4.3 Clica no menu "Atendimentos";
  - 4.4 Clica no botão "Novo Atendimento";
  - 4.5 Escolhe o tipo de atendimento:

- 4.5.1 Escolher a opção "SIC finalizado";
  - 4.5.2 Caso a demanda não seja de competência do Governo do Estado clicar no botão "Não compete ao Poder Executivo".
- 4.6 Após o preenchimento da pergunta e da resposta no formulário de atendimento na plataforma Ceará Transparente, clica no botão gravar.
- 5. Saudação final pelo atendente - (conforme script, constante no Manual de Procedimento da Central, arquivo na Pasta Ouvidoria, Procedimento Atendimento).
- 6. Convidar o manifestante para participar da pesquisa de satisfação.
  - 6.1 Ler as perguntas da pesquisa e registrar as respostas do manifestante.

**Ferramenta:**

Plataforma Ceará Transparente  
Aplicativo Agente  
Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

1.1.1.22  Tomar Ciência da Informação

**Descrição**

**Quem:**

Cidadão ou Pessoa Jurídica.

**Como:**

1. Tomar conhecimento da resposta de acordo com o meio indicado no registro de sua manifestação no atendimento telefônico.:
  - 1.1 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;
  - 1.2 Telefone - A resposta é fornecida pela equipe da Central de Atendimento Telefônico 155 por meio de contato telefônico, conforme horário indicado pelo cidadão;
  - 1.3 E-mail - A resposta é enviada automaticamente ao e-mail indicado na plataforma Ceará Transparente no registro da denúncia;
  - 1.4 Twitter, Facebook e Instagram - A resposta é inserida no perfil do manifestante, caso tenha seguido as redes sociais da CGE;
  - 1.5 Presencial - A resposta é repassada pessoalmente ao manifestação por via oral ou por meio de entrega de resposta/documento impresso;

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

Obs. O manifestante pode realizar consultas sobre o andamento da sua manifestação pela Central 155 ou por qualquer outro canal. Na consulta por telefone o atendente poderá registrar observações no cadastro de ocorrências da manifestação no Ceará Transparente.

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

**Ferramentas:**

Plataforma Ceará Transparente

Redes sociais

Sistema de Telefonia da Central 155

Whatsapp

Presencial

1.1.1.23 ☐ Registrar Atendimentos Especiais

**Descrição**

**Quem:**

Atendentes da Central 155

**Como:**

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:

1.1 Clicar em Acessar Perfil;

1.2 Realizar login (CPF e Senha);

1.3 Clicar no menu "Atendimentos";

1.4 Clicar no botão "Novo Atendimento";

1.5 Clicar na caixa (combobox) "Tipo de atendimento":

1.5.1 Escolher a opção "Manifestação sem característica", quando se tratar das seguintes situações: falta de urbanidade/respeito com os atendentes ou atendimentos recorrentes com ligações com o tempo superior a 10 minutos;

1.5.1.1 Nos casos dos atendimentos envolvendo falta de urbanidade ou respeito com os atendentes, com base no roteiro do script do atendimento telefônico da Central 155, disponível na pasta "script" do diretório de rede "ouvidoria" na Central de Atendimento 155, informar que não será possível prosseguir com o atendimento, encerrar a ligação, clicando no botão "encerrar" da ferramenta Easy Call.

1.5.1.2 Registrar nos campos "Descrição do pedido" e "Resposta" informações pertinentes ao atendimento, com base no roteiro do script do atendimento telefônico da Central 155, disponível na pasta "script" do diretório de rede "ouvidoria" na Central de Atendimento 155.

1.5.1.3 Preencher os campos das seções: Informações do Cidadão, Informações, Informações de Contato e Local da Ocorrência, quando possível;

1.5.1.4 Clicar em Gravar;

1.5.1.5 Anotar o número do protocolo do atendimento, encaminhar por e-mail com o título/assunto: "Manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", para equipe da supervisão para análise e providências, juntamente com o número de telefone do(a) manifestante, quando possível, contextualizando sobre possível ação de bloqueio do contato telefônico do(a) manifestante.

1.5.2 Nos casos de atendimentos recorrentes com ligações com o tempo superior a 10 minutos ou nas situações em que os atendentes identifiquem indícios de transtornos psicológicos, responder utilizando texto-padrão disponível no script do atendimento telefônico da Central 155, disponível na pasta "script" do diretório de rede "ouvidoria" da Central de Atendimento 155 e registrar utilizando o mesmo texto no campo "descrição do pedido" informações com a síntese do diálogo referente ao atendimento, e no campo "resposta" informar sobre o encaminhamento interno que será realizado;

1.5.2.1 Preencher os campos das seções: Informações do Cidadão, Informações, Informações de Contato e Local da Ocorrência, quando possível, principalmente os que se referem à identificação e contatos do manifestante;

- 1.5.2.2 Clicar em Gravar;
- 1.5.2.3 Encerrar a ligação, clicando no botão "encerrar" da ferramenta Easy Call.
- 1.5.2.4 Anotar o número do protocolo do atendimento, encaminhar por e-mail com o título/assunto: "Manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", para equipe da supervisão para análise e providências, juntamente com o número de telefone do(a) manifestante, quando possível, contextualizando sobre a necessidade de assistência psicossocial para o manifestante(a) ou sobre possível ação de bloqueio do contato telefônico do(a) manifestante.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021  
Decreto Estadual nº 33.485/2020.  
Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020

**Ferramentas:**

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE  
Plataforma Ceará Transparente  
Aplicativo Agente

1.1.1.24  Registrar trote

**Descrição****Quem:**

Atendentes da Central 155

**Como:**

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:

- 1.1 Clicar em Acessar Perfil;
- 1.2 Realizar login (CPF e Senha);
- 1.3 Clicar no menu "Atendimentos";
- 1.4 Clicar no botão "Novo Atendimento";
- 1.5 Escolher o tipo de atendimento:
  - 1.5.1 Escolher a opção "Trote";

1.5.2 No campo Descrição do Pedido registrar que a ligação foi identificada como trote;

1.5.3 Ler para o cidadão o "script" correspondente à trote constante no Manual de Procedimentos da Central;

1.5.4 Clicar no botão Gravar.

2. Encerrar a ligação, clicando no botão "encerrar" na ferramenta Easy Call.

3. Caso seja identificado que o número de telefone está associado a trotes recorrentes, anotar o número do protocolo do atendimento, encaminhar por e-mail com o título/assunto: "Manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", para equipe da supervisão para análise e providências, contextualizando sobre possível ação de bloqueio do contato telefônico do(a) manifestante.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020

**Ferramentas:**

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

Plataforma Ceará Transparente

Aplicativo Agente

1.1.1.25  Trote com frequência?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.26  Analisar os registros de atendimentos especiais

**Descrição**

**Quem:**

Equipe da Supervisão da Central 155

**Como:**

1. Acessar a ferramenta de correio eletrônico, no endereço eletrônico: [webmail.cge.ce.gov.br](mailto:webmail.cge.ce.gov.br), e realizar o seguinte procedimento:
  - 1.1 Realizar login (Conta de e-mail e senha);
  - 1.2 Clicar no botão "caixa de entrada";
  - 1.3 Identificar as mensagens provenientes da equipe de atendentes, que estejam com o título/assunto: "Manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", cujo teor é solicitado análise para possível ação de inclusão de contato telefônico de manifestante na lista de bloqueios da Central 155.
2. Identificar o número do telefone por meio da data e horário do atendimento, quando não for informado pelo atendente, a partir das informações disponibilizadas no protocolo gerado no Ceará Transparente.
3. Realizar login na ferramenta Easy Call Record, instalado nos computadores das equipes de supervisão e da Célula da Central de Atendimento 155, e realizar o seguinte procedimento:
  - 3.1 Realizar login por meio de usuário padrão "supervisor" e senha;
  - 3.2 Clicar no botão "pesquisa";
  - 3.3 Clicar no botão "Gravações";
  - 3.4. Preencher os campos data, horário, conta e interlocutor (número de telefone) referentes a pesquisa realizada;
  - 3.5 Clicar no botão "Buscar".
4. Realizar a leitura do relatório gerado e identificar o arquivo de áudio do atendimento;
  - 4.1 Realizar a escuta do áudio do atendimento em análise e preparar um posicionamento escrito acerca da situação apresentada.
5. Encaminhar e-mail para a Célula da Central de Atendimento 155, identificando como: "Análise de manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", contendo o relato do atendente e as considerações da supervisão acerca do caso analisado e com a indicação de possível bloqueio no contato telefônico, e ainda da sugestão para tratativas referentes à articulação para possibilidade de assistência psicossocial ao manifestante.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

**Ferramentas:**

Zimbra

Plataforma Ceará Transparente

Easy Call Record

1.1.1.27  Analisar solicitação de bloqueio de atendimentos especiais

**Descrição**

**Quem:**

Orientador da Célula de Atendimento Telefônico 155

**Como:**

1. Acessar a ferramenta de correio eletrônico, no endereço eletrônico: [webmail.cge.ce.gov.br](mailto:webmail.cge.ce.gov.br), e realizar o seguinte procedimento:
  - 1.1 Realizar login (Conta de e-mail e senha);
  - 1.2 Clicar no botão "caixa de entrada";
  - 1.3 Identificar as mensagens provenientes da equipe de supervisão, que estejam com o título/assunto: "Análise de manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", cujo teor é solicitado análise para possível ação de inclusão de contato telefônico de manifestante na lista de bloqueios da Central 155.
2. Realizar a escuta do áudio do atendimento em análise, analisar o relato do atendente e posicionamento da supervisão da Central 155 e preparar um parecer final escrito acerca da situação apresentada.
3. Encaminhar e-mail para a Coordenadoria de Ouvidoria, identificando como: "Análise de manifestação sem característica de ouvidoria/Protocolo CT", contendo o relato do atendente, as considerações da equipe da supervisão e da orientação da célula acerca do caso analisado e com a indicação de possível bloqueio no contato telefônico, e ainda da sugestão para tratativas referentes à articulação para possibilidade de assistência psicossocial ao manifestante.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

**Ferramentas:**

Correio eletrônico

Plataforma Ceará Transparente

Easy Call Visor

1.1.1.28  Deliberar sobre solicitação de bloqueio

**Descrição**

**Quem:**

Coordenador de Ouvidoria

**Como:**

1. Acessar a ferramenta de correio eletrônico, no endereço eletrônico: [webmail.cge.ce.gov.br](mailto:webmail.cge.ce.gov.br), e realizar o seguinte procedimento:
  - 1.1 Realizar login (Conta de e-mail e senha), quando necessário;
  - 1.2 Clicar no botão "caixa de entrada";
  - 1.3 Identificar as mensagens provenientes da gestão da Célula da Central de Atendimento 155, que estejam com o título/assunto: "Análise de manifestação sem característica de ouvidoria/nº Protocolo CT", cujo o teor é solicitado análise para possível ação de inclusão de contato telefônico de manifestante na lista de bloqueios da Central 155.
2. Analisar as solicitações de bloqueio e as situações que envolvam manifestantes com supostos transtornos, a partir das informações enviadas pela Célula da Central de Atendimento 155.
3. Responder por e-mail para a Célula da Central de Atendimento 155 sobre a decisão tomada acerca da solicitação, bem como informando o tempo de bloqueio de 3 meses, para os casos que ensejarem essa decisão.
4. Para as situações que envolvam manifestantes com supostos transtornos, catalogar as informações das demandas na planilha.xls: "Catálogo de Manifestações Especiais", disponibilizada no endereço da rede: G:\02. COUVI\Coordenação COUVI\Catálogos Manifestações Especiais.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020

**Ferramentas:**

Correio eletrônico

Plataforma Ceará Transparente

Easy Call Visor

Microsoft Excel

1.1.1.29  Providenciar bloqueio

**Descrição**

**Quem:**

Orientador da Célula de Atendimento Telefônico 155

**Como:**

1. Acessar a ferramenta CGE ATENDE, no endereço eletrônico: [cgeatende.cge.ce.gov.br](http://cgeatende.cge.ce.gov.br), e realizar o seguinte procedimento:

- 1.1 Realizar login (CPF e senha);
- 1.2 Clicar no botão "abrir chamados";
- 1.3 Selecionar a opção "Infraestrutura" em categoria;
- 1.4 Selecionar a opção "suporte técnico" em subcategoria;
- 1.5 Informar o título do chamado;
- 1.6 Descrever o chamado da solicitação do bloqueio informando o número do telefone do(a) manifestante, bem como o tempo do bloqueio de 3 meses;
- 1.7 Clicar em Gravar.

2. Aguardar o atendimento do chamado.

3. Acessar a ferramenta "sistema da supervisão", no endereço eletrônico: <http://192.168.2.15:8080/supervisor>, e realizar os seguintes procedimentos:

- 3.1 Realizar login (E-mail ou nome de usuário + senha);
- 3.2 Clicar no botão "ocorrências";
- 3.3 Selecionar o assunto/subassunto;
- 3.3 Registrar a descrição da ocorrência e informar a data programada para o desbloqueio, que ocorrerá em 3 meses a contar da data do atendimento do chamado do bloqueio.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020

**Ferramentas:**

Correio eletrônico

Plataforma Ceará Transparente

Easy Call Visor

CGE Atende

1.1.1.30  Providenciar Desbloqueio

**Descrição****Quem:**

Orientador da Célula de Atendimento Telefônico 155

**Como:**

1. Quando a ferramenta "sistema da supervisão" exibir notificação sobre o tempo para desbloqueio abrir chamado no CGE Atende.

2. Acessar a ferramenta CGE ATENDE, no endereço eletrônico: [cgeatende.cge.ce.gov.br](http://cgeatende.cge.ce.gov.br), e realizar o seguinte procedimento:

2.1 Realizar login (CPF e senha);

2.2 Clicar no botão "abrir chamados";

2.3 Selecionar a opção "Infraestrutura" em categoria;

2.4 Selecionar a opção "suporte técnico" em subcategoria;

2.5 Informar o título do chamado;

2.6 Descrever o chamado da solicitação do desbloqueio informando o número do telefone do(a) manifestante;

2.7 Clicar em Gravar.

3. Aguardar o atendimento do chamado.

**Base Normativa:**

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020  
Instrução Normativa nº 01/2020

**Ferramentas:**

Correio eletrônico  
Plataforma Ceará Transparente  
Easy Call Visor  
CGE Atende

1.1.1.31  Event

1.1.1.32  Event

1.1.1.33  Manifestante

1.1.1.34  Atendente - Central 155

1.1.1.35  Central 155

1.1.1.36  Ouvidorias Setoriais

1.1.1.37  Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

1.1.1.38  Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi)