

PAINEL DO PROCESSO

PROCESSO

P.G.4.02 – Tratamento das Denúncias Recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE

MACROPROCESSO

Gestão de Relacionamento com a Sociedade

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO

LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Samya Diniz
DONO DO PROCESSO	Adriana Lima
GUARDIÃO DO PROCESSO	Élida dos Anjos
GESTORES FUNCIONAIS	
ATORES DO PROCESSO	Ouvidoria setorial/Cidadão Unidades Administrativas/Couvi /Área Gestora de Contrato/ Direção Superior/CSEP/Comissão Central de Assédio Moral/ Asjur/Comissão de Sindicância

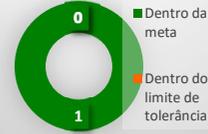
SUMÁRIO

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

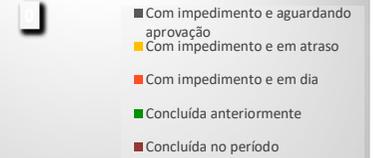
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

22/04/2024 (Versão 02)

Status dos indicadores

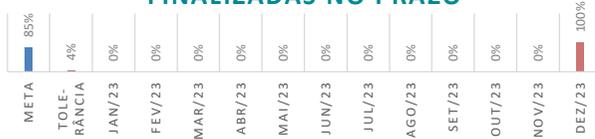


Status das ações

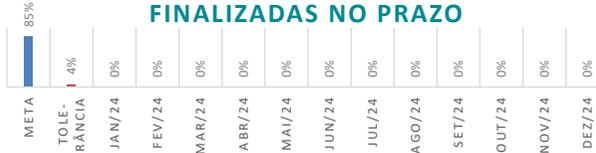


CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)

PERCENTUAL DE DENÚNCIAS FINALIZADAS NO PRAZO



PERCENTUAL DE DENÚNCIAS FINALIZADAS NO PRAZO



INDICADOR 03



INDICADOR 04



INDICADOR 05



INDICADOR 06

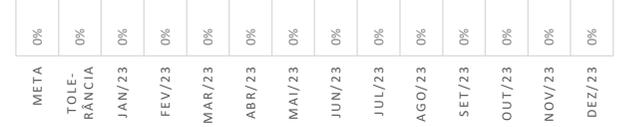


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO
MACROPROCESSO

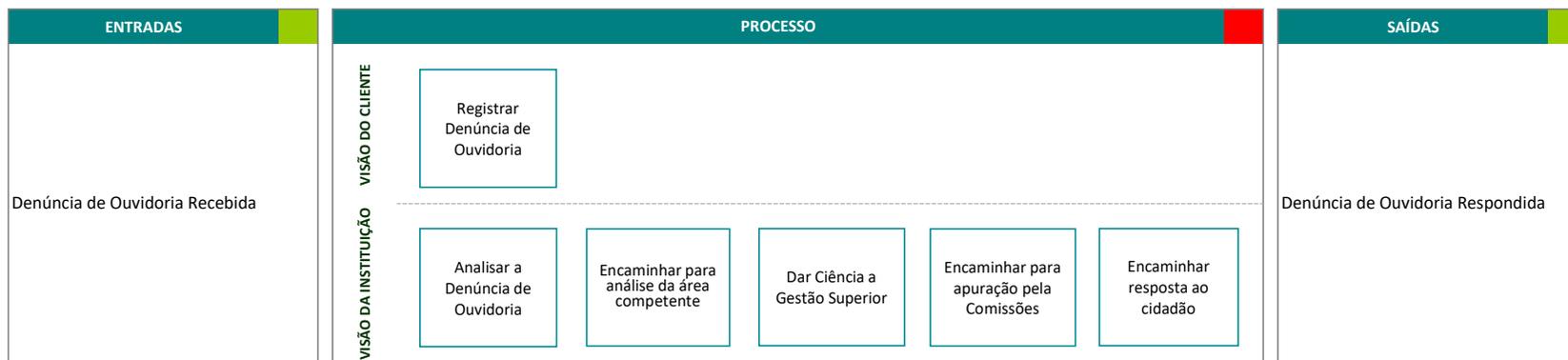
P.G.4.02 – Tratamento das Denúncias Recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE

Gestão de Relacionamento com a Sociedade

DATA DE ATUALIZAÇÃO

22/04/2024 (Versão 02)

CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS
Cidadão	Portaria 52/2020 de 17/04/2020 - Estabelece procedimentos e critérios para tratamento de Denúncia de Ouvidoria Setorial IN 01/2020 de 20/10/2020 - Normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial



PARTES INTERESSADAS	SUPORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
Governador Orgãos e entidades do Poder Executivo Estadual	Coordenadoria da Tecnologia da Informação e Comunicação da CGE Companhia telefônica Etice (Acesso à internet)	Plataforma Ceará Transparente Atendimento presencial Correio Eletrônico Telefone Correios Sistema Eletrônico de Tramitação Processual

ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS
Ouvidoria setorial/Cidadão Unidades Administrativas/Couvi /Área Gestora de Contrato/ Direção Superior/CSEP/Comissão Central de Assédio Moral/ Asjur/Comissão de Sindicância	Percentual de Denúncias Finalizadas no Prazo Percentual de Denúncias Procedentes Após a Apuração	Denúncias não tratadas pelas áreas Manifestação que impedem a compreensão dos termos da denúncia Informações insuficientes para análise Fragilidade na apuração de Denúncias pelas áreas Não manutenção do sigilo das denuncias de ouvidoria

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; background-color: red; color: white; text-align: center; font-weight: bold;">Subs</td> <td>Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow; text-align: center; font-weight: bold;">Inc.</td> <td>Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green; text-align: center; font-weight: bold;">Ok</td> <td>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
22/04/24	Alteração no Dono do Processo.

