

DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

P.F.3.01 – Tratamento de Denúncias de Ouvidoria

PROCESSO
MACROPROCESSO

Gestão do Sistema de Ouvidoria

DATA DE ATUALIZAÇÃO

03/04/2023 (versão 07)

CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS
<p>Cidadão Ministério Público</p>	<p>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</p>

ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS
<p>Denúncia Recebida</p>	<p>VISÃO DO CLIENTE</p> <p>Apresentar a denúncia</p> <hr/> <p>VISÃO DA INSTITUIÇÃO</p> <p>Registrar a denúncia</p> <p>Analisar conteúdo da denúncia</p> <p>Encaminhar para apuração</p> <p>Analisar a resposta final</p>	<p>Denúncia Finalizada</p>

PARTES INTERESSADAS	SUORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
<p>Governador Órgãos e Entidades</p>	<p>Plataforma Ceará Transparente Companhia Telefônica Ética</p>	<p>Plataforma Ceará Transparente Telefone 155 Ouvidorias Setoriais Correspondências E-mail e Redes Sociais</p>

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO
	<p>Subs Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais</p> <p>Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais</p> <p>Ok Não apresenta problemas e oportunidades</p>

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.
03/04/2023	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.