



### DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO  
MACROPROCESSO

P.F.3.03 - Gestão e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria

DATA DE ATUALIZAÇÃO

17/12/2024 - Versão 01

#### CLIENTES

Manifestante  
Organizações públicas e privadas

#### LEGISLAÇÃO E NORMAS

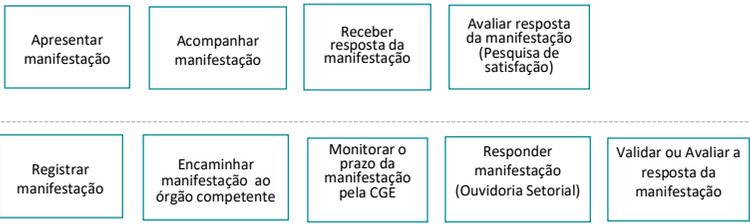
Lei Estadual nº 18.310/2023  
Lei Estadual nº 16.710/2018  
Decreto Estadual nº 34.002/2021  
Lei Nacional nº 13.460/2017  
Decreto Estadual nº 33.485, de 21/02/2020  
Instrução Normativa nº 01, de 10/09/2020

#### ENTRADAS

Manifestação recebida (elogio, sugestão, solicitação e reclamação)

#### PROCESSO

VISÃO DO CLIENTE  
VISÃO DA INSTITUIÇÃO



#### SAÍDAS

Manifestação finalizada

#### PARTES INTERESSADAS

Governador  
CGE  
Órgãos e Entidades

#### SUPORTE

Plataforma Ceará Transparente  
Cidadão on-line (chat bot)  
Sistema de Telefonia  
Sistema de Comutação

#### CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO

Formulário eletrônico da Plataforma Ceará Transparente  
Telefone 155  
Ouvidorias Setoriais  
Cidadão on-line (chat bot)  
Presencial  
E-mail e Redes Sociais  
Outros

#### ATORES

Célula do Ouvidoria - Couvi/CGE  
Coordenadoria de Ouvidoria  
Áreas Internas  
Dirigente (órgãos e entidades)  
Ouvidoria Setorial  
Manifestante

#### INDICADORES

Resolutividade (resolução das reclamações)

#### RISCOS DO PROCESSO

Registro incorreto e/ou encaminhamento para o órgão indevido  
Análise inadequada da manifestação  
Resposta inadequada ao cidadão  
Validação inadequada de resposta  
Atraso nas respostas ao cidadão

#### 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

DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR