

**DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO**

**PROCESSO**  
**MACROPROCESSO**

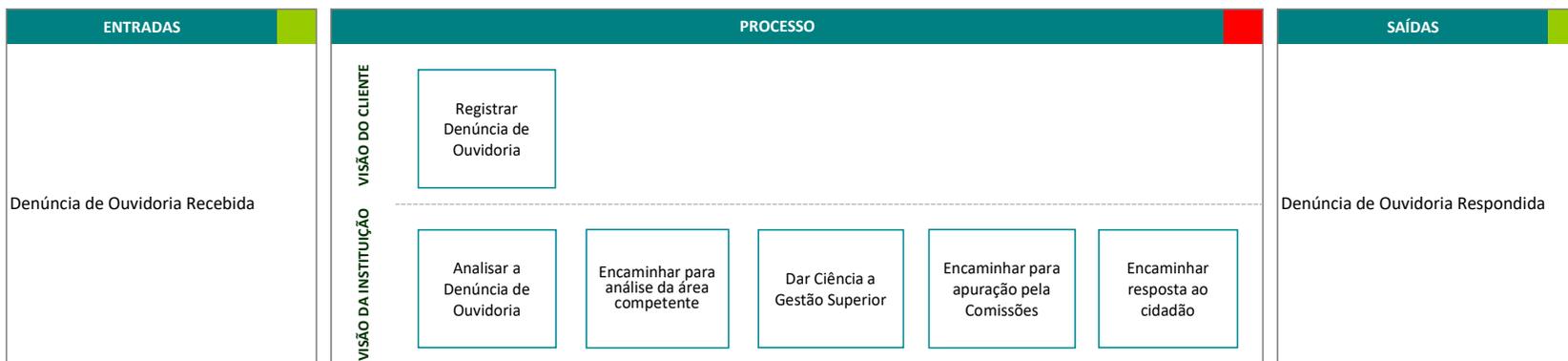
P.G.4.02 – Tratamento das Denúncias Recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE

Gestão de Relacionamento com a Sociedade

**DATA DE ATUALIZAÇÃO**

17/03/2025 (Versão 03)

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 denúncias 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.
17/03/25	Alteração no Dono e Guradião do Processo.