

DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO MACROPROCESSO	P.F.3.01 - Tratamento de Denúncias de Ouvidoria		DATA DE ATUALIZAÇÃO		
	CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS			
Cidadão Organizações públicas e privadas		Lei Estadual nº 16.710/2018 (Modelo de gestão Poder Executivo Estadual) Lei Estadual nº 18.310/2023 (Modelo de gestão Poder Executivo Estadual) Decreto Estadual nº 34.002/2021 (Regulamentação CGE) Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de defesa do usuário do serviço público) Decreto Estadual nº 33.485, de 21/02/2020 (Sistema de ouvidoria) Instrução Normativa nº 01, de 10/09/2020 (Tratamento de manifestação) Instrução Normativa nº 02, de 11/12/2023 (Tratamento de denúncia) Decreto Estadual nº 36.492, de 01/04/2025 (Proteção ao denunciante) Lei Estadual nº 15.036, de 18/11/2011 (Assédio Moral) Decreto Estadual nº 31.583, de 23/09/2014 (Assédio moral) Decreto Estadual nº 29.887, de 02/09/2009 (Sistema de ética) Decreto Estadual nº 31.198, de 30 de abril de 2013 (Código de ética)	13/10/2025 - Versão 08		
ENTRADAS	Denúncia Recebida	PROCESSO <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> VISÃO DO CLIENTE <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Apresentar a denúncia</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Acompanhar e complementar a denúncia</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Receber a resposta da denúncia</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Avaliar a resposta da denúncia (Pesquisa de satisfação)</div> </div> <div style="text-align: center;"> VISÃO DA INSTITUIÇÃO <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Receber e/ou Registrar a denúncia</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Realizar análise preliminar da denúncia</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Encaminhar para apuração do órgão competente</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Monitorar denúncias (prazos e respostas)</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Apurar e Responder denúncias (órgãos e entidades)</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Analizar e validar respostas das denúncias</div> </div> </div>	SAÍDAS		
PARTES INTERESSADAS	Governador CGE Órgãos e Entidades	SUPORTE <div style="text-align: center;"> Plataforma Ceará Transparente Cidadão on-line (chat bot) Sistema de telefonia Sistema de computação </div>	CANais DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO <div style="text-align: center;"> Plataforma Ceará Transparente Telefone 155 Ouvidorias Setoriais Cidadão on-line (chat bot) Presencial E-mail e Redes Sociais Outros </div>		
ATOES	Manifestante Triagem de denúncia/célula de ouvidoria Coordenadoria de ouvidoria Ouvidorias Setoriais Direção superior Cosco / CCAM / CCE	INDICADORES <div style="text-align: center;"> Número de Denúncias Recebidas Contra o Estado Percentual de Denúncias Finalizadas no Prazo Percentual de Denúncias Procedentes Após a Apuração </div>	RISCOS DO PROCESSO <div style="text-align: center;"> Encaminhar denúncias contendo informações pessoais do cidadão Encaminhar denúncias sem informações suficientes para subsidiar a apuração Receber denúncias registradas deliberadamente e/ou inconsistentemente, de forma desarrazoada, pelo cidadão, na plataforma Ceará Transparente Manter denúncias fora do prazo de resposta aguardando apuração pelo órgão/entidade </div>		
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO			
CCAM - Comissão Central de Assédio Moral CCE - Comissão Central de Ética Cosco - Coordenadoria de correição		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> Subs </div> <div style="text-align: center;"> Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais </div> <div style="text-align: center;"> Inc. </div> <div style="text-align: center;"> Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais </div> <div style="text-align: center;"> Ok </div> <div style="text-align: center;"> Não apresenta problemas e oportunidades </div> </div>			
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 tolerância nos indicadores do processo.				
03/05/2022	Alteração da planilha "Plano de ação", aba 1.4 e adequação a nova metodologia de riscos.				