



Processo		Sigla
Fomento ao Controle Social		CFOCS

Produtos	Cliente	Requisitos / Critérios de Aceitação
Atendimento Telefônico ao Cidadão	Cidadão	<ul style="list-style-type: none">Qualidade no atendimento ao cidadãoAcesso à Central 155 nos dias e horários definidos
Manifestações de Ouvidoria Respondidas	Cidadão	<ul style="list-style-type: none">Acesso aos canais disponíveisAtendimento aos prazos regulamentaresQualidade da apuração e da resposta
Solicitações de Informação Atendidas	Cidadão	<ul style="list-style-type: none">Acesso aos canais disponíveisAtendimento aos prazos legais regulamentaresQualidade da resposta oferecida
Informação de Interesse Público Disponibilizada ao Cidadão, independente de requerimento	Cidadão	<ul style="list-style-type: none">Acesso aos canais disponíveisAtendimento aos prazos legais regulamentaresTransparência, integridade e autenticidade
Relatório de Gestão de Ouvidoria	Sociedade Governador Gestores Estaduais Ouvidores Setoriais	<ul style="list-style-type: none">Atendimento aos prazos regulamentaresConfiabilidade das informaçõesPertinência, viabilidade e oportunidade das recomendações
Relatório de Gestão da Transparência	Sociedade Governador Gestores Estaduais Comitês Setoriais de Acesso à Informação	<ul style="list-style-type: none">Atendimento aos prazos regulamentaresConfiabilidade das informaçõesPertinência, viabilidade e oportunidade das recomendações
Ações de Educação Social	Sociedade Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none">Atendimento ao cidadãoDisponibilização de informações ao cidadão
Capacitação em ouvidoria, transparência e ética	Sociedade Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none">Servidores bem formados e atualizados quanto aos assuntos abordados na capacitação
Orientação técnica aos ouvidores setoriais	Ouvidores setoriais Gestores Estaduais	<ul style="list-style-type: none">Servidores bem formados e atualizados quanto aos assuntos relacionados à ouvidoria



Orientação técnica aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação	Comitês Setoriais Gestores Estaduais	<ul style="list-style-type: none">• Servidores bem formados e atualizados quanto aos assuntos relacionados à transparência.
Análise sobre Recursos ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI e ao Conselho Estadual de Acesso à Informação - CEAI	Membros do CGAI e do CEAI	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento aos prazos legais;• Cumprimento aos requisitos legais de transparência.
Análise sobre Solicitações de Classificação de Informações como Sigilosas	Membros do CGAI	<ul style="list-style-type: none">• Transparência, integridade e autenticidade;• Cumprimento aos requisitos legais de transparência.

Fornecedor	Insumos	Requisitos / Critérios para Homologação
Cidadão	<ul style="list-style-type: none">• Manifestação de ouvidoria• Solicitação de informações• Recurso pela negativa de informação	<ul style="list-style-type: none">• Elementos e informações que fundamentem a análise e reposta• Identificação do cidadão, nos casos de solicitação de informação• Indicação do meio de resposta• Atendimento ao prazo legal para apresentação de recursos
COTIC/CGE (*)	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilização do Sistema de Ouvidoria – SOU• Disponibilização do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC• Disponibilização do Portal da Transparência• Acesso à Internet	<ul style="list-style-type: none">• Segurança da informação• Backup• Disponibilidade 24h, 7 dias por semana para os sistemas• Disponibilidade de acesso à internet durante o horário de expediente
Órgãos Setoriais (Ouvidorias e Comitês Setoriais de Acesso à Informação) (*)	<ul style="list-style-type: none">• Respostas às manifestações de ouvidoria• Atendimento à solicitação de informações• Proposta de classificação de informação sigilosa• Esclarecimentos acerca assuntos objeto dos recursos ao CGAI e ao CEAI e às solicitações de classificação de informação sigilosa	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao prazo legal• Fundamentação, consistência e fonte das informações contidas na resposta• Autenticidade, integridade e primariedade da informação• Fundamentação legal e padronização da proposta de classificação
Comitê Gestor e Conselho Estadual de Acesso à Informação	<ul style="list-style-type: none">• Classificação de informações sigilosas• Pareceres acerca de recursos	<ul style="list-style-type: none">• Deliberação por maioria simples• Participação nas reuniões• Atendimento ao prazo legal



CGE, PGE, SEFAZ, SEPLAG, DER, DAE, Casa Civil, GABGOV, METROFOR, ADECE, IPECE, SEINFRA (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Informação para o Portal da Transparência 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao prazo legal • Atualização, autenticidade, integridade e primariedade da informação
Dígito Tecnologia Ltda (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento de comunicação telefônica para a Central 155; • Relatórios gerenciais 	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança da informação • Backup • Disponibilidade 24h, 7 dias por semana
Empresa de Telefonia Oi (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço telefônico disponível para a Central de Atendimento 155 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade do serviço 24h, 7 dias por semana
Empresas de Terceirização de Mão de Obra (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores contratados 	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoal treinado e capacitado • Cumprimento dos deveres trabalhistas
Etice (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de internet estável • Cumprimento dos deveres trabalhistas

(*) Fornecedores críticos.

Atividades / Procedimentos

- P.CFOCS.001 – Atendimento e Monitoramento de Manifestações de Ouvidoria e Gestão da Rede de Ouvidorias
- P.CFOCS.002 – Gerenciamento do Portal da Transparência
- Atendimento telefônico na Central 155 (atividade não documentada)
- Atendimento e Monitoramento de Solicitações de Informação e Gestão da Rede de Acesso à Informação (atividade não documentada)
- Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI e ao Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI (atividade não documentada)
- Atividades de Educação Social (atividade não documentada)

Monitoramento

Processo	Produto
<ul style="list-style-type: none"> • Prazo e providências de apuração das manifestações de ouvidoria; • Prazo e providências para atendimento às solicitações de informação; • Prazo e classificação de informações sigilosas (CSAI); • Prazo do parecer do GTA/CGAI sobre proposta de classificação de informações e sobre recursos apresentados ao CGAI; • Tempo e providências relacionadas ao atendimento telefônico ao cidadão pela Central 155. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinência e consistência da resposta de ouvidoria; • Pertinência e consistência da resposta às solicitações de informação; • Disponibilidade do Portal da Transparência e atualização e integridade das informações; • Pertinência, integridade e autenticidade da informação; • Pertinência e fundamentação do parecer emitido pelo GTA/CGAI; • Qualidade do atendimento prestado pela Central de Atendimento 155; • Capacitação em ouvidoria, transparência e ética.



Indicador

- Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria e de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo
- Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparência (pesquisas)
- Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social

Infraestrutura / Recursos

- Sistema informatizado de ouvidoria e de acesso à informação
- Portal da Transparência
- *Call Center*
- Profissionais qualificados

Riscos

- Servidores e colaboradores não capacitados
- Ouvidores, membros dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e Comissões Setoriais de Ética não capacitados
- Indisponibilidade de serviços de TIC sob responsabilidade da CGE
- Indisponibilidade dos serviços de conectividade sob responsabilidade de terceiros (provedores externos)
- Portal de Transparência com informações desatualizadas
- Indisponibilidade de recursos para a realização de atividades
- Perda de profissional qualificado interno e externo à CGE
- Manifestações de ouvidoria e solicitações de informação não respondidas, respondidas fora do prazo ou respondidas inadequadamente
- Falta de comprometimento da gestão superior das setoriais com o instituto da ouvidoria e da transparência
- Quantitativo de pessoal insuficiente para o cumprimento das atividades

Oportunidades

- Crescente interesse da sociedade e do Poder Público pela temática ligada à transparência, ética e ao controle social
- Potencial da ouvidoria e da transparência no aperfeiçoamento da gestão pública
- Uso de novas tecnologias de infraestrutura de TIC
- Capacitação dos gestores públicos na temática ligada à transparência, ética e controle social
- Parcerias com Ouvidorias Municipais e de outros poderes
- Política de abertura de dados (*open data*)