



# Mapa do Processo

Processo	Sigla
Ouvidoria Setorial	OUVIDORIA

Produtos	Cliente	Requisitos / Critérios de Aceitação
Atendimento ao Cidadão	Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>Acesso aos canais disponíveis</li><li>Atendimento aos prazos legais</li><li>Qualidade da apuração e da resposta</li><li>Transparência, integridade e autenticidade</li></ul>
Manifestação Encaminhada para a Área Competente	Coordenadorias e Assessorias da CGE	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento aos prazos legais</li><li>Qualidade da resposta</li><li>Transparência, integridade e autenticidade</li></ul>
Relatório de Gestão de Ouvidoria Setorial	Sociedade Gestores Estaduais Secretário de Estado Chefe da CGE	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento aos prazos legais</li><li>Confiabilidade das informações</li><li>Pertinência, viabilidade e oportunidade das recomendações</li></ul>

Fornecedor	Insumos	Requisitos / Critérios para Homologação
Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>Manifestação de ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elementos e informações que possibilitem a análise e a resposta</li><li>Indicação de meio preferencial para resposta</li></ul>
COTIC/CGE (*)	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilização do Sistema de Ouvidoria (SOU)</li><li>Acesso à Internet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Segurança da informação</li><li>Backup</li><li>Disponibilidade 24h, 7 dias por semana para o sistema</li><li>Disponibilidade de acesso à Internet durante o horário de expediente</li></ul>

(\*) Fornecedor crítico.

Atividades / Procedimentos
<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento, Monitoramento e Avaliação de Manifestações de Ouvidoria Setorial</li></ul>

Monitoramento	
Processo	Produto
<ul style="list-style-type: none"><li>Prazos e adequação das providências informadas para resposta às manifestações de ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pertinência e consistência da resposta de ouvidoria</li></ul>



## Indicador

- Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial
- Tempo Médio de Resposta das Manifestações da Ouvidoria Setorial

## Infraestrutura / Recursos

- Sistema informatizado de ouvidoria
- Equipe qualificada
- Ambiente físico adequado

## Riscos

- Indisponibilidade de serviços de TIC sob responsabilidade da CGE
- Indisponibilidade dos serviços de conectividade sob responsabilidade de terceiros (provedores externos)
- Indisponibilidade de recursos para a realização de atividades
- Perda de profissional qualificado interno à CGE
- Manifestações de ouvidoria não respondidas, respondidas fora do prazo ou respondidas inadequadamente
- 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

Fortaleza, 29/12/2017

*maria ivanilza fernandes de castro*  
Ouvidora Setorial: Maria Ivanilza Fernandes de Castro