

PAINEL DO PROCESSO

P.F.3.02 - Gestão das Demandas da Central de Atendimento Telefônico 155

Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO

LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Mônica Ximenes
DONO DO PROCESSO	Larisse Moreira
GUARDIÃO DO PROCESSO	Zeneide Araújo
GESTORES FUNCIONAIS	
ATORES DO PROCESSO	<p>Coordenadoria de Ouvidoria Célula da Central de Atendimento 155 Rede de Ouvidorias Setoriais Comitês Setoriais de Acesso à Informação</p>

SUMÁRIO

- 1.1 DEIP
 - 1.2 Mapa Indicadores
 - 1.3 Riscos
 - 1.4 Plano de Ação

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

14/03/2022 (versão 02)

Status dos indicadores

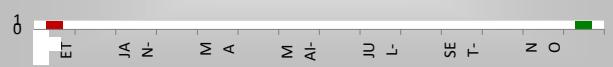


Status das ações

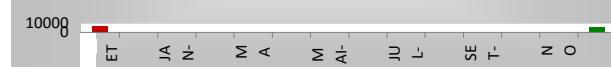


- Não iniciadas
 - Em execução e em dia
 - Em execução e em atraso
 - Com impedimento
 - Encerradas - concluída
 - Encerradas - cancelada

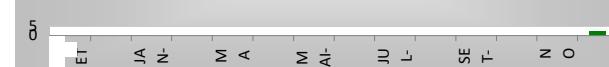
Satisfação do cidadão com o atendimento (Crítico)



Número de ligações abandonadas (Crítico)



Tempo médio de atendimento (Crítico)



0

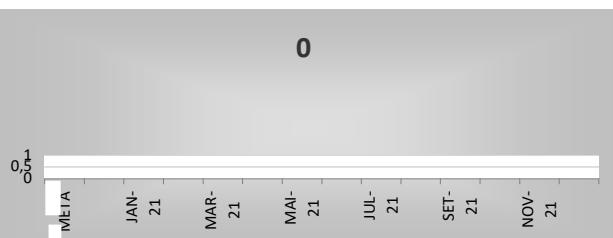
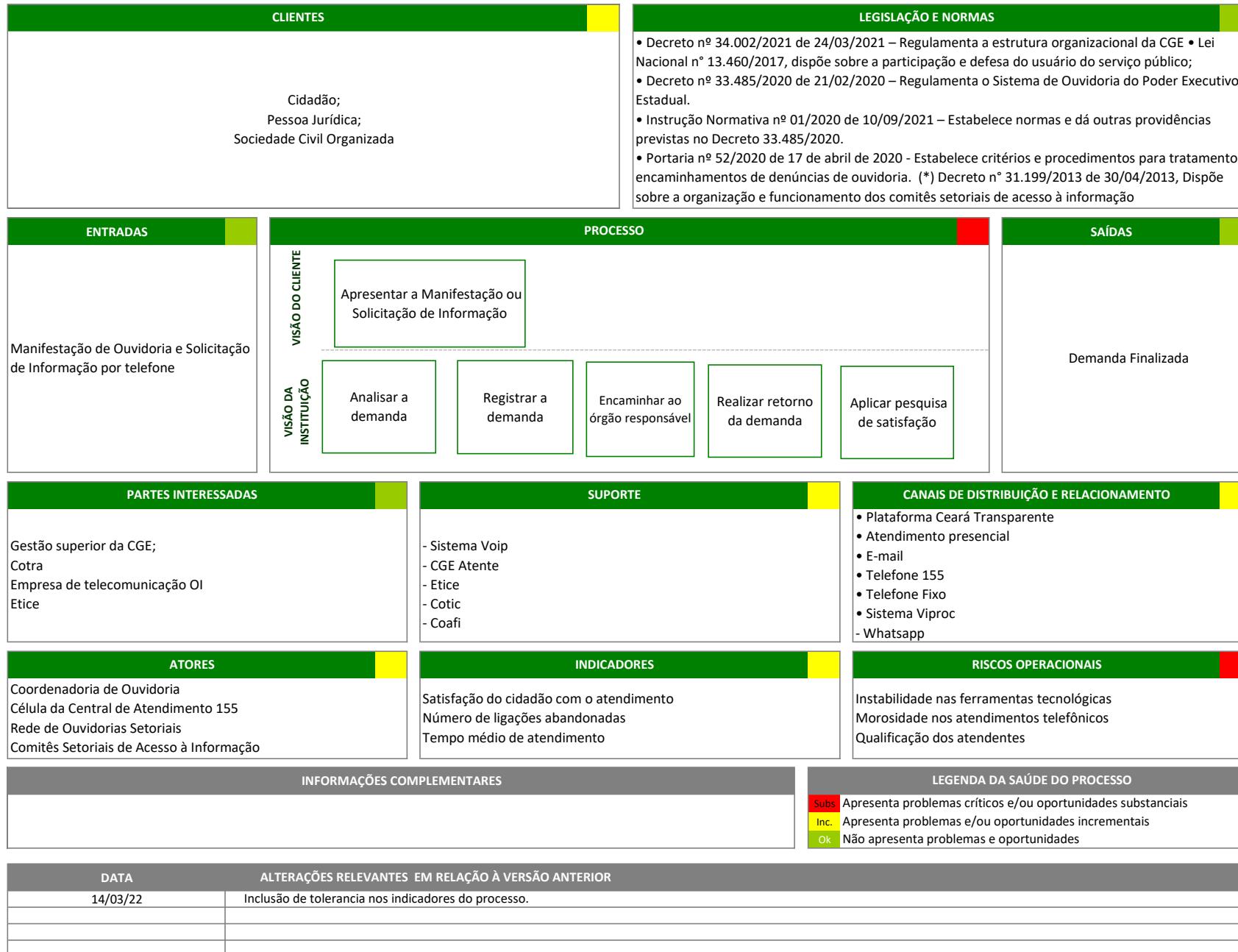


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO
PROCESSO
MACROPROCESSO
P.F.3.02 - Gestão das Demandas da Central de Atendimento Telefônico 155
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria
DATA DE ATUALIZAÇÃO
14/03/2022 (versão 02)




GERENCIAMENTO DE RISCOS

RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO

Larisse Moreira

DATA DE ATUALIZAÇÃO

14/03/2022 (versão 0)

