

PAINEL DO PROCESSO

PROCESSO

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

MACROPROCESSO

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	Coordenadoria de Ouvidoria Célula da Central de Atendimento 155 Rede de Ouvidorias Setoriais Comitês Setoriais de Acesso à Informação

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



- Dentro da meta
- Dentro do limite de tolerância
- Fora da meta e da tolerância

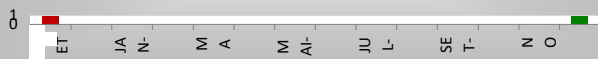
Status das ações



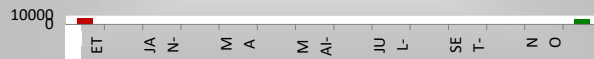
- Não iniciadas
- Em execução e em dia
- Em execução e em atraso
- Com impedimento
- Encerradas - concluída
- Encerradas - cancelada

CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)

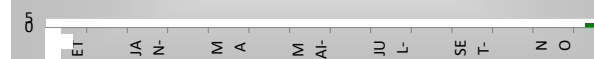
Satisfação do cidadão com o atendimento (Crítico)



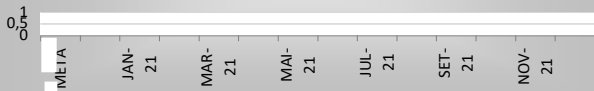
Número de ligações abandonadas (Crítico)

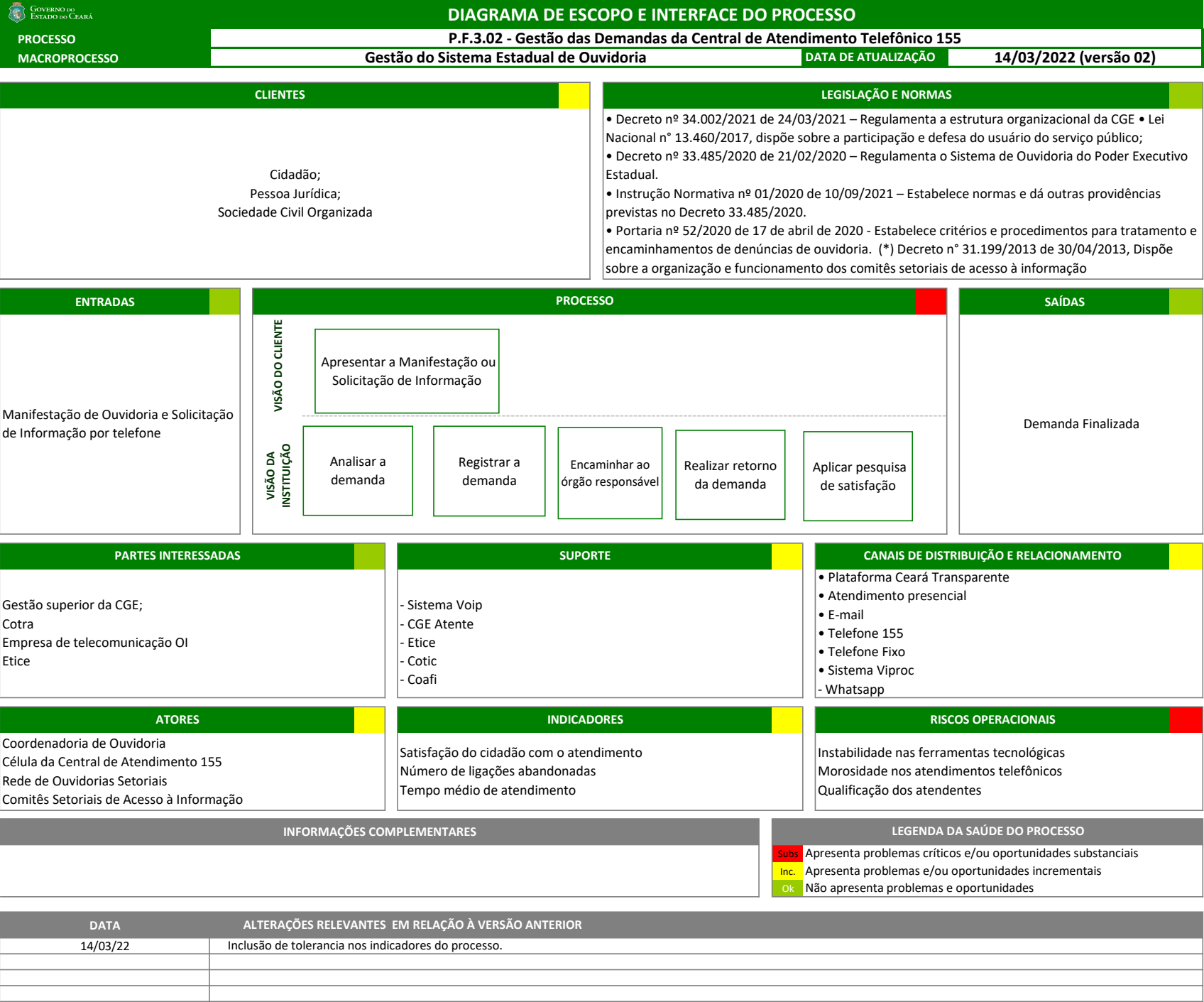


Tempo médio de atendimento (Crítico)



0





[illegible]

[illegible]