

PROCESSO
MACROPROCESSO

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	Orientador de célula de desenvolvimento institucional
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

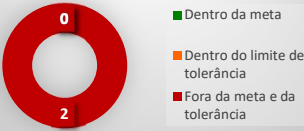
SUMÁRIO

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

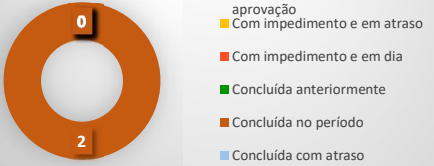
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

03/04/2023 (versão 06)

Status dos indicadores

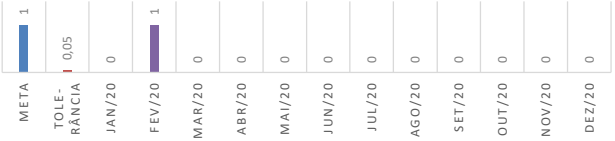


Status das ações



CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)

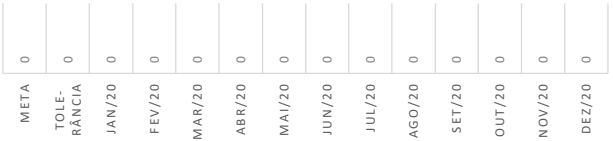
INDICADOR 01



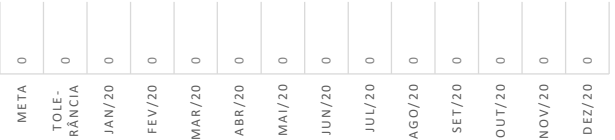
INDICADOR 02



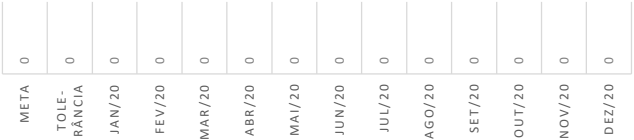
INDICADOR 03



INDICADOR 04



INDICADOR 05



INDICADOR 06

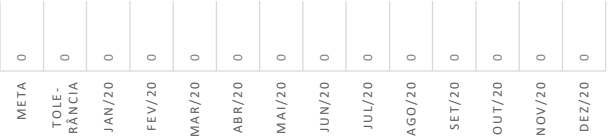


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO
MACROPROCESSO

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

Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria

DATA DE ATUALIZAÇÃO

03/04/2023 (versão 06)

CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS
Cidadão; Pessoa Jurídica; Sociedade Civil Organizada	Decreto nº 34.002/2021 de 24/03/2021 – Regulamenta a estrutura organizacional da CGE • Lei Nacional nº 13.460/2017, dispõe sobre a participação e defesa do usuário do serviço público; Decreto nº 33.485/2020 de 21/02/2020 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Instrução Normativa nº 01/2020 de 10/09/2021 – Estabelece normas e dá outras providências previstas no Decreto 33.485/2020. Portaria nº 52/2020 de 17 de abril de 2020 - Estabelece critérios e procedimentos para tratamento e encaminhamentos de denúncias de ouvidoria. (*) Decreto nº 31.199/2013 de 30/04/2013, Dispõe sobre a organização e funcionamento dos comitês setoriais de acesso à informação

ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS
Manifestação de Ouvidoria e Solicitação de Informação por telefone	VISÃO DO CLIENTE Apresentar a Manifestação ou Solicitação de Informação VISÃO DA INSTITUIÇÃO Analisar a demanda Registrar a demanda Encaminhar ao órgão responsável Realizar retorno da demanda Aplicar pesquisa de satisfação	Demanda Finalizada

PARTES INTERESSADAS	SUORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
Gestão superior da CGE; Cotra Empresa de telecomunicação OI	CGE Atente Empresa responsável pelo serviço de comutação e telefonia Cotic Coafi	Plataforma Ceará Transparente Atendimento presencial E-mail Telefone 155 Telefone Fixo Sistema Viproc Whatsapp
ATOES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS
Coordenadoria de Ouvidoria Célula da Central de Atendimento 155 Rede de Ouvidorias Setoriais Comitês Setoriais de Acesso à Informação	Satisfação do cidadão com o atendimento Número de ligações abandonadas Tempo médio de atendimento	Instabilidade nas ferramentas tecnológicas

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO
	Subs Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais Ok Não apresenta problemas e oportunidades

DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR
14/03/22	Inclusão de tolerancia nos indicadores do processo.
03/05/22	Alteração da planilha "Plano de ação", aba 1.4; adequação a nova metodologia de riscos e alteração de suporte.
17/08/22	Alteração do Líder da Gestão e fluxo do processo para inclusão do registro de atendimentos especiais.
11/01/23	Alteração da meta do indicador "Número de ligações abandonadas".
03/04/23	Alteração da coluna "INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa raiz)" na aba 1.4 Plano de Ação.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]