

PAINEL DO PROCESSO

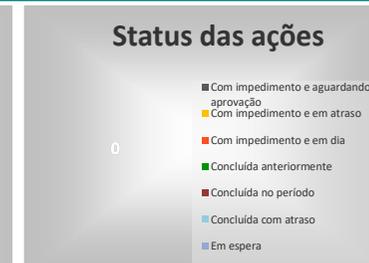
PROCESSO
MACROPROCESSO

P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial

Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO	
LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Samya Diniz
DONO DO PROCESSO	Ivanilza Fernandes
GUARDIÃO DO PROCESSO	Élida Silva
GESTORES FUNCIONAIS	
ATORES DO PROCESSO	Ouvidor setorial Coordenadorias/assessorias da CGE

SUMÁRIO
1.1 DEIP
1.2 Painel de Indicadores
1.3 Riscos
1.4 Plano de Ação
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
16/08/2023 (versão 06)



CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)

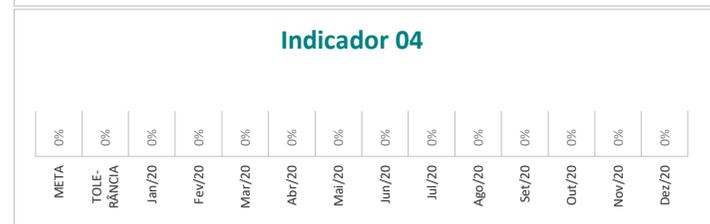


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO
MACROPROCESSO

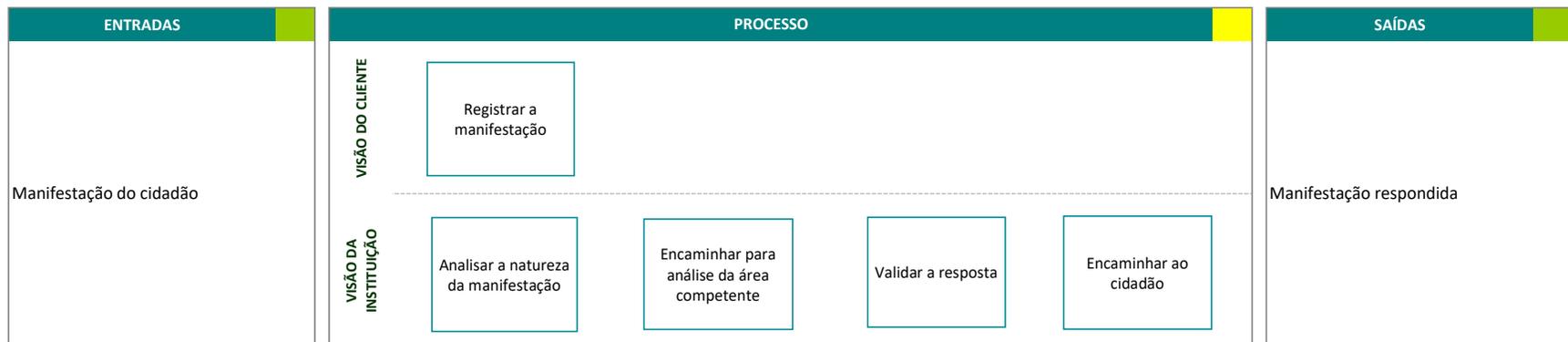
P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial

Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade

DATA DE ATUALIZAÇÃO

16/08/2023 (versão 06)

CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS
Cidadão	Decreto nº 30.474 de 29/03/2012 – Instituição do Sistema de Ouvidoria – SOU. Decreto nº 30.938 de 10/07/2012 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Decreto nº 33.276/2019 de 01/10/2019 – Regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Portaria nº 59/2019 de 30/04/2019 – Estabelece as atribuições relativas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.



PARTES INTERESSADAS	SUPOORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
Gestão superior da CGE Coordenadoria da Tecnologia da Informação e Comunicação da CGE Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual Etice	Plataforma Ceará Transparente Companhia telefônica Acesso à internet	Plataforma Ceará Transparente Atendimento presencial Correio eletrônico Telefone Correios Sistema Viproc

ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS
Ouvidor setorial Coordenadorias/assessorias da CGE	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial Tempo Médio de Resposta às Manifestações Apuradas pela Ouvidoria Setorial	Descumprimento de prazo Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência Manifestações do tipo reclamações originadas da Rede de Ouvidorias registradas na Ouvidoria Setorial da CGE

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO
As manifestações do cidadão podem ser compartilhadas com outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para que esses forneçam respostas no âmbito de suas competências. As manifestações do cidadão podem ser encaminhadas para uma ou mais áreas da CGE para que essas forneçam respostas no âmbito de suas competências.	<p>Subs Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais</p> <p>Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais</p> <p>Ok Não apresenta problemas e oportunidades</p>

DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR
09/06/21	Alteração do Dono e Guardião do Processo; da meta conforme ata RO do Comitê da Qualidade nº89 e inclusão de novo risco.
10/02/22	Alteração no Dono do Processo.
02/05/22	Alteração da planilha "Plano de ação", aba 1.4 e adequação da nova metodologia de riscos.
03/04/23	Alteração da coluna "INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa raiz)" na aba 1.4 Plano de Ação e alteração do Líder e Dono da Gestão por Processo.
16/08/23	Alterações no Guardião e Líder do processo, como também nas atividades do fluxograma.

