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	Samya Diniz
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 Painel de Indicadores

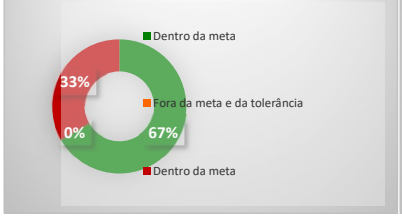
1.3 Riscos

1.4 Plano de Ação

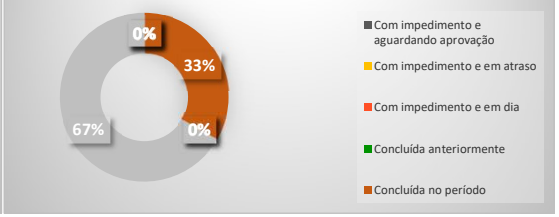
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

19/04/2024 (versão 07)

Status dos indicadores

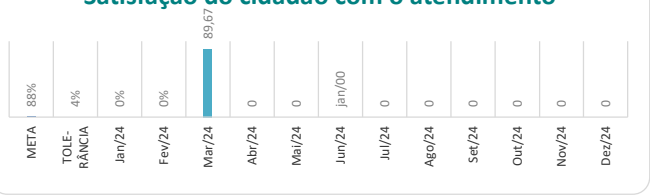


Status das ações

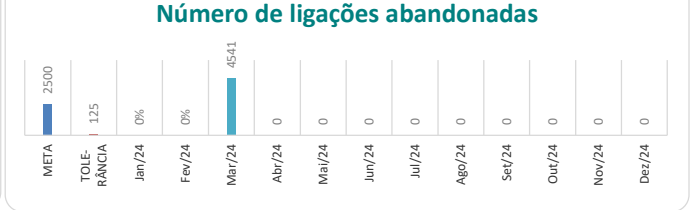


CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (*opcional*)

Satisfação do cidadão com o atendimento

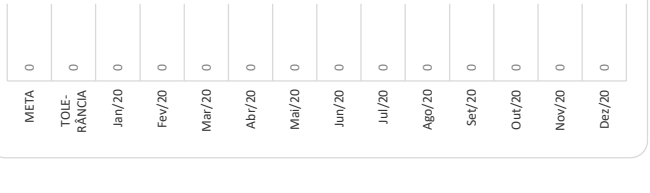


Número de ligações abandonadas

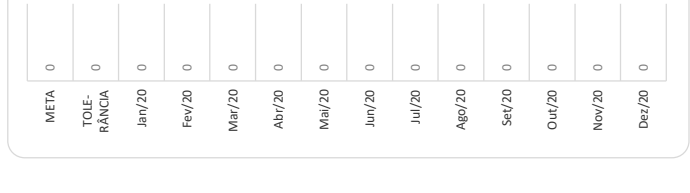


Tempo médio de atendimento

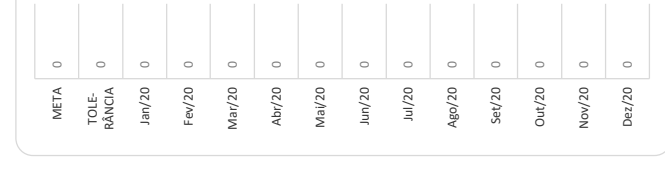
Indicador 04



Indicador 05



Indicador 06



Governo do Estado do Ceará

DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO	P.F.3.02 - Gestão das Demandas da Central de Atendimento Telefônico 155		
MACROPROCESSO	Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	**DATA DE ATUALIZAÇÃO**	19/04/2024 (versão 07)

CLIENTES

Cidadão;
Pessoa Jurídica;
Sociedade Civil Organizada

LEGISLAÇÃO E NORMAS

Decreto nº 34.002/2021 de 24/03/2021 – Regulamenta a estrutura organizacional da CGE • Lei Nacional n° 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 n° 31.199/2013 de 30/04/2013, Dispõe sobre a organização e funcionamento dos comitês setoriais de acesso à informação

ENTRADAS

Manifestação de Ouvidoria e Solicitação de Informação por telefone

PROCESSO

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

SAÍDAS

Demanda Finalizada

PARTES INTERESSADAS

Gestão superior da CGE;
Cotra
Empresa de telecomunicação OI

SUPORTE

CGE Atente
Empresa responsável pelo serviço de comutação e telefonia
Cotic
Coafi

CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO

Plataforma Ceará Transparente
Atendimento presencial
E-mail
Telefone 155
Telefone Fixo
Sistema Viproc
Whatsapp

ATORES

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

INDICADORES

Satisfação do cidadão com o atendimento
Número de ligações abandonadas
Tempo médio de atendimento

RISCOS OPERACIONAIS

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.
19/04/24	Indicação do Líder do Processo e atualização dos riscos do processo na aba "1.3 Riscos".

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO #N/D

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Satisfação do cidadão com o atendimento	Sim	MS	(Média das notas referentes à avaliação do canal de atendimento: Central 155 na pesquisa de satisfação) * 20	%	▲ Maior é melhor	Trimestral	Relatório Ceará Transparente	Zeneide Araujo	Essa informação será extratificada de parte do relatório da pesquisa de satisfação existente no Ceará Transparente	88%	
Número de ligações abandonadas	Sim	MS	Média das ligações abandonas na fila no trimestre	Nº	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	Fila = ligações aguardando atendimento	6500	
Tempo médio de atendimento	Sim	MS	Somatório do tempo de atendimento em minutos/Quantidade de Manifestações registradas	Tempo	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	A meta será estabelecida de acordo com o tempo médio padrão nos atendimentos	4 Min.	

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

PROCESSO #N/D

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	MÉDIA
Satisfação do cidadão com o atendimento (Crítico)	Dentro da meta		88%	0%												88%	**88%**
Número de ligações abandonadas (Crítico)	Dentro da meta		6500	0												5649	**5649**
Tempo médio de atendimento (Crítico)	Dentro da meta		4 Min.	0%												00:02:19	**00:02:19**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Satisfação do cidadão com o atendimento	Sim	MS	(Média das notas referentes à avaliação do canal de atendimento: Central 155 na pesquisa de satisfação) * 20	%	▲ Maior é melhor	Trimestral	Relatório Ceará Transparente	Zeneide Araujo	Essa informação será extratificada de parte do relatório da pesquisa de satisfação existente no Ceará Transparente	88%	4%
Número de ligações abandonadas	Sim	MS	Média das ligações abandonas na fila no trimestre	Nº	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	Fila = ligações aguardando atendimento	6500	325
Tempo médio de atendimento	Sim	MS	Somatório do tempo de atendimento em minutos/Quantidade de Manifestações registradas	Tempo	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	A meta será estabelecida de acordo com o tempo médio padrão nos atendimentos	4 Min.	12 Seg.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	MÉDIA
Satisfação do cidadão com o atendimento (Crítico)	Dentro da meta		88%	4%			88%			84,40%			82,64%			90%	**86%**
Número de ligações abandonadas (Crítico)	Dentro da meta		6500	325			5500			1479			1547			1564	**2523**
Tempo médio de atendimento (Crítico)	Dentro da meta		4 Min.	12 Seg.			00:03:16			00:02:53			00:02:41			00:02:44	**00:02:54**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Satisfação do cidadão com o atendimento	Sim	MS	(Média das notas referentes à avaliação do canal de atendimento: Central 155 na pesquisa de satisfação) * 20	%	▲ Maior é melhor	Trimestral	Relatório Ceará Transparente	Zeneide Araujo	Essa informação será extratificada de parte do relatório da pesquisa de satisfação existente no Ceará Transparente	88%	4%
Número de ligações abandonadas	Sim	MS	Média das ligações abandonas na fila no trimestre	Nº	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	Fila = ligações aguardando atendimento	2500	125
Tempo médio de atendimento	Sim	MS	Somatório do tempo de atendimento em minutos/Quantidade de Manifestações registradas	Tempo	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	A meta será estabelecida de acordo com o tempo médio padrão nos atendimentos	4 Min.	12 Seg.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/23	Fev/23	Mar/23	Abr/23	Mai/23	Jun/23	Jul/23	Ago/23	Set/23	Out/23	Nov/23	Dez/23	MÉDIA
Satisfação do cidadão com o atendimento (Crítico)	Dentro da meta		88%	4%			87,6			89,4			88,13			88,33	**88,365**
Número de ligações abandonadas (Crítico)	Fora da meta e da tolerância		2500	125			3335			7483			10265			7431	**7129**
Tempo médio de atendimento (Crítico)	Dentro da meta		4 Min.	12 Seg.			00:02:47			00:03:04			00:02:33			00:03:01	**00:02:51**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

NOTA METODOLÓGICA DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	CRÍTICO	ABRANGÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLARIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLE-RÂNCIA
Satisfação do cidadão com o atendimento	Sim	MS	(Média das notas referentes à avaliação do canal de atendimento: Central 155 na pesquisa de satisfação) * 20	%	▲ Maior é melhor	Trimestral	Relatório Ceará Transparente	Zeneide Araujo	Essa informação será extratificada de parte do relatório da pesquisa de satisfação existente no Ceará Transparente	88%	4%
Número de ligações abandonadas	Sim	MS	Média das ligações abandonas na fila no trimestre	Nº	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	Fila = ligações aguardando atendimento	2500	125
Tempo médio de atendimento	Sim	MS	Somatório do tempo de atendimento em minutos/Quantidade de Manifestações registradas	Tempo	▼ Menor é melhor	Trimestral	Sistema de Telefonia	Zeneide Araujo	A meta será estabelecida de acordo com o tempo médio padrão nos atendimentos	4 Min.	12 Seg.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

DESEMPENHO DOS INDICADORES

NOME DO INDICADOR	SITUAÇÃO ATUAL	JUSTIFICATIVA	META	TOLE-RÂNCIA	Jan/24	Fev/24	Mar/24	Abr/24	Mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	Set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	MÉDIA
Satisfação do cidadão com o atendimento (Crítico)	Dentro da meta		88%	4%			89,67										**89,67**
Número de ligações abandonadas (Crítico)	Fora da meta e da tolerância		2500	125			4541										**4541**
Tempo médio de atendimento (Crítico)	Dentro da meta		4 Min.	12 Seg.			00:02:38										**00:02:38**
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0%	0%													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													
0			0	0													

GERENCIAMENTO DE RISCOS

RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO Zeneide Araújo

DATA DE ATUALIZAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DO RISCO								AVALIAÇÃO DOS RISCOS					PRIORIZAÇÃO DOS RISCOS			RESPOSTAS AOS RISCOS	PLANO DE TREATAMENTO DE RISCOS									MONITORAMENTO DA ÁREA			MONITORAMENTO DA ASCOU	
						Controles																	Datas Previstas		Datas Realizadas				
Processo / Etapa (1)	Objetivo (2)	Evento de Risco (3)	Categoria (4)	Causa (5)	Consequência (6)	Preventivo (7)	Atenuação e recuperação (8)	Probabilidade (9)	Impacto (10)	Risco Inerente (11)	Avaliação dos Controles (12)	Risco Residual (13)	Classificação (14)	Priorizado (15)	Justificativa (16)	Opções de tratamento (17)	Medida de Tratamento e controle (18)	Objetivos (19)	Área Responsável (20)	Área(s) corresponsável(is) (21)	Servidor responsável (22)	Descrição da medida de tratamento (23)	Custo (24)	Início da implementação (25)	Término da implementação (26)	Início (27)	Término (28)	Observações (29)	Situação (30)	Data de realização (31)
Gestão das Demandas da Central 155	Disponibilizar a telefonia para registros de ouvidoria, acesso a informação e retorno ao cidadão.	**1. Instabilidade na telefonia.**	Operacional	Inoperância e/ou intermitência na telefonia.	Interrupção dos atendimentos telefônicos;		Abertura de chamado junto a Operadora.	05 - Médio	10 - Muito Alto	**50**	0,8 - Fraco	**40**	**RA - Risco Alto**	Sim		Mitigar	Implementar sistema de monitoramento da telefonia.	Monitorar, em tempo real, as falhas da telefonia para agir com maior tempestividade possível no saneamento da queda da telefonia.	Cotic	Couvi e Coafi	Willames/Zeneide	Realizar ajuste no contrato da empresa de comutação telefônica para prever o sistema de monitoramento da telefonia.	A ser medido.	26/10/2023	31/10/2024					
																			Couvi		Livia/Valdéria/Willames	Acompanhamento em tempo real das telas de monitoramento pela equipe de supervisão e TI, bem como acompanhamento dos alertas emitidos pela ferramenta.		01/11/2024	Contínua					
Gestão das Demandas da Central 155	Proporcionar atendimentos satisfatórios que atendam às expectativas do cidadão.	**2. Atendentes não Qualificados;**	Operacional	Ausência de um plano de capacitação voltado para o atendimento.	Morosidade nos Atendimentos; Atendimento inadequado; Insatisfação do Cidadão; Insatisfação do Atendente; Abandono da fila; Aumento do tempo médio de atendimento.	Realização de reuniões de SQAO; Reuniões gerais; Realização de capacitações técnicas com as setoriais; Atualização contínua de informações das setoriais.	Realização de reuniões pontuais, com escuta de áudio e análise de relatórios de desempenho do atendente.	02 - Baixo	05 - Médio	**10**	0,4 - Satisfatório	**4**	**RB - Risco Baixo**	Sim	Melhorar a satisfação com o atendimento realizado.	Mitigar	Elaboração de um Plano de Capacitação voltado para o atendimento e os atendentes da Central 155.	Melhoria no desempenho dos atendentes ao realizarem os procedimentos do atendimento.	Couvi	Codes	Zeneide/Thais	Planejar a aplicação de capacitação anual.	Nenhum	jan/24	dez/24					

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PLANO DE AÇÃO

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

IDENTIDFICAÇÃO DE PROBLEMAS E MELHORIAS				DETALHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIA											
ORIGEM DO PROBLEMA OU MELHORIA	MÊS DE IDENTIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO PROBLEMA OU MELHORIA	TIPO DE AÇÃO	CÓD. AÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	CÓD. AÇÃO PRED.	PREVISÃO		REALIZADO		STATUS			INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa raiz)
								INÍCIO	TÉRMINO	INÍCIO	TÉRMINO	KANBAM	PROGRESSO	GERAL	
Indicador	abr/23	Não alcance do indicador "Número de ligações abandonadas" no 1º trimestre de 2023.	Refinamento/ Ajuste	I.2023.1	Reconfiguração do Sistema Dígitro, para não limitar o Tempo de Espera na Fila.	Zeneide Araújo				25/04/2023	03/05/2023	Concluída no período	100%	●	Houve mudança de Sistema da Central de Comutação, após a implementação do novo sistema para Dígitro a configuração do tempo de espera na fila, encerrava a chamada de forma automática em 30 segundos. Acreditamos que tal configuração impactou para o não alcance do Indicador. Analisamos os relatórios Dígitro/Estatísticas por Intervalo de Tempo e indentificado a oportunidade de melhoria. Após, foi realizada a reconfiguração do Sistema para não limitar o Tempo de Espera na Fila.
Indicador	jul/23	Não alcance do indicador "Número de ligações abandonadas" no 2º trimestre de 2023.	Refinamento/ Ajuste	I.2023.2	Contratação de Atendentes Temporários "aberto processo NUP 41001.000629/2023-21 com a solicitação em 18/08/23"	Zeneide Araújo		01/07/2023	30/06/2024	18/08/2023		Execução em dia	Até 75%	◕	Pico de ligações recebidas, decorrentes dos Programas Sociais, Vale gás, Mais infância e Ceará Sem Fome.
Indicador	set/23	Não alcance do indicador "Número de ligações abandonadas" no 3º trimestre de 2023	Refinamento/ Ajuste	I.2023.3	Contratação de Atendentes Temporários "aberto processo NUP 41001.000629/2023-21 com a solicitação em 18/08/23"	Zeneide Araújo		01/07/2023	30/06/2024	18/08/2023		Execução em dia	Até 75%	◕	Pico de ligações recebidas, decorrentes dos Programas Sociais, Vale gás, Mais infância e Ceará Sem Fome.
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	
														–	