

% %

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO **PROCESSO** P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial DATA DE ATUALIZAÇÃO **MACROPROCESSO** Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade 22/04/2024 (versão 07) **CLIENTES** LEGISLAÇÃO E NORMAS 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. Cidadão Portaria nº 59/2019 de 30/04/2019 – Estabelece as atribuições relativas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria. **PROCESSO SAÍDAS ENTRADAS** VISÃO DO CLIENTE Registrar a manifestação Manifestação do cidadão Manifestação respondida /ISÃO DA INSTITUIÇÃO Encaminhar para Encaminhar ao Analisar a natureza Validar a resposta análise da área da manifestação cidadão competente PARTES INTERESSADAS SUPORTE CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO Plataforma Ceará Transparente Gestão superior da CGE Atendimento presencial Coordenadoria da Tecnologia da Informação e Comunicação da Plataforma Ceará Transparente Correio eletrônico Companhia telefônica Telefone Orgãos e entidades do Poder Executivo Estadual Acesso à internet Correios Etice Sistema Processual **ATORES INDICADORES RISCOS OPERACIONAIS** Descumprimento de prazo Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à Ouvidor setorial Tempo Médio de Resposta às Manifestações Apuradas pela pertinência Coordenadorias/assessorias da CGE Manifestações do tipo reclamações originadas da Rede de Ouvidorias Ouvidoria Setorial 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 Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais forneçam respostas no âmbito de suas competências. Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais As manifestações do cidadão podem ser encaminhadas para uma ou mais áreas da CGE para que essas forneçam respostas no âmbito de Não apresenta problemas e oportunidades suas competências.

| 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. |

| GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ | PAINEL D | DE INDICADO | DRES DO PROCESSO | | | | | | | Gages Saxodas | | | PAINEL DE I | NDICADORES DO | PROCES | so | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------|-----------------|------------|------------|-----------------|----------|---------------|--------------|--------------|----------------|
| PROCESSO | P.G.4.01 - | Atendimento | de Ouvidoria Setorial | | | | | | | | | PROCESSO | P.G.4.01 - | Atendimento de Ou | vidoria Se | torial | | | | | | | | |
| | | | | NOT | A METODOLÓ | GICA DOS INDICAD | ORES | | | | | | | | | DESEMP | ENHO DOS | NDICADO | RES | | | | | |
| NOME DO INDICADOR | CRÍTICO | ABRANGÊNCIA | FÓRMULA DE CÁLCULO | UNIDADE DE MEDIDA | POLARIDADE | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO | MÉTODO DE COLETA | RESPONSÁVEL PELO INDICADOR | INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | МЕТА | TOLE- RÂNCIA | NOME DO INDICADOR | SITUAÇÃO ATUAL | JUSTIFICATIVA | META | TOLE- RÂNCIA | Jan/20 Fev | /20 Mar/20 | Abr/20 Mai/20 . | lun/20 J | lul/20 Ago/20 | Set/20 Out/2 | 0 Nov/20 Des | :/20 MÉDIA |
| Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) | Sim | MS | ∑ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial / Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | | ▲ Maior é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Duvidoria Setorial, nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 31.0 dia do mês subsequente de cada trimestre | 90% | | Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) (Crítico) | Dentro da meta | | 90% | 0% | | 99% | | 100% | | 100% | 10 | 0% 100% |
| Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial | Sim | MS | Σ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre / Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | Dias | ▼ Menor é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador. | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dars-eá no 160 dia do mês subsequente de cada trimestre | 10 dias | | Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial (Crítico) | Dentro da meta | | 10 dias | 0% | | 5,50 | | 4,45 | | 3,20 | 3, | 60 4,19 |
| | | | | | | | | | | | | 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 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 0 | | | 0 | 0 | | | | | | | | |

| GOVERNO DO ESTADO DO ĈEARĂ | | | DRES DO PROCESSO | | | | | | j (ec. | | | | PAINEL DE I | NDICADORES DO F | ROCES | 50 | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------------|--------------------|------------------|-------|
| PROCESSO | P.G.4.01 - | - Atendimento | de Ouvidoria Setorial | | | | | | | | | PROCESSO | P.G.4.01 - | Atendimento de Ouv | idoria Set | orial | | | | | | | |
| | | | | N | OTA METODOL | ÓGICA DOS INDICA | ADORES | | | | | | | | | DESEMP | NHO DOS II | NDICADOF | RES | | | | |
| NOME DO INDICADOR | CRÍTICO | ABRANGÊNCIA | FÓRMULA DE CÁLCULO | UNIDADE DE MEDIDA | POLARIDADE | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO | MÉTODO DE COLETA | RESPONSÁVEL PELO INDICADOR | INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | МЕТА | TOLE- RÂNCIA | NOME DO INDICADOR | SITUAÇÃO ATUAL | JUSTIFICATIVA | META | TOLE- RÂNCIA | Jan/21 Fev/ | 21 Mar/21 | Abr/21 Mai/ | 1 Jun/21 Jul/21 | Ago/21 Set/21 Out/ | 21 Nov/21 Dez/21 | MÉC |
| índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) | Sim | MS | ∑ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial / Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | | ▲ Maior é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Ouvidoria Setorial, nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 31o dia do mês subsequente de cada trimestre. | 90% | | Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) (Crítico) | Dentro da meta | | 90% | 0% | | 100% | | 100% | 100% | 97,3% | , 99% |
| Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Duvidoria Setorial | Sim | MS | Σ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre / Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | Dias | ▼ Menor é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador. | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 150 dia do mês subsequente de cada trimestre. | 8 dias | | Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial (Crítico) | Dentro da meta | | 8 dias | 0% | | 3,65 | | 5,27 | 5,76 | 6,56 | 5,31 |
| | | | | | | | | | | | | 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 C | E INDICAD | ORES DO PROCESSO | | | | | | | ines model | | | PAINEL DE IN | NDICADORES DO | PROCES | so | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------|-----------------|---------|----------|-----------|-------------|---------------|------------------|--------------------------------|
| PROCESSO | P.G.4.01 - | Atendimento | de Ouvidoria Setorial | | | | | | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | | | PROCESSO | P.G.4.01 - | Atendimento de Ouv | /idoria Se | torial | | | | | | | |
| | | | | N | OTA METODO | LÓGICA DOS INDICA | ADORES | | | | | | | | | DESEMP | ENHO DO | S INDIC | ADORES | | | | |
| 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 | NOME DO INDICADOR | SITUAÇÃO ATUAL | JUSTIFICATIVA | МЕТА | TOLE- RÂNCIA | Jan/22 | Fev/22 N | Mar/22 Ab | r/22 Mai/22 | Jun/22 Jul/22 | Ago/22 Set/22 Ou | t/22 Nov/22 Dez/22 MÉ C |
| índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) | Sim | MS | ∑ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial / Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | % | ▲ Maior é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Ouvidoria Setorial, nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 31.0 dia do mês subsequente de cada trimestre. | 90% | 5% | Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) (Crítico) | Dentro da meta | | 90% | 5% | | i | 100% | | 100% | 100% | 100% 100 |
| Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Duvidoria Setorial | Sim | MS | Σ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidra Setorial no trimestre / Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | | ▼ Menor é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador. | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 160 dia do mês subsequente de cada trimestre. | | 0,4 dias | Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial (Crítico) | Dentro da meta | | 8 dias | 0,4 dias | | | 4,47 | | 4,14 | 2,77 | 4,52 3,9 |
| | | | | | | | | | | | | 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 200 Estado 200 Ceará | PAINEL I | DE INDICAD | ORES DO PROCESSO | | | | | | | into ineig | | | PAINEL DE I | NDICADORES DO F | PROCES | so | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------|-----------------|------------|-------------|-----------|-----------|--------------|-------------|---------------|------|-------|
| PROCESSO | | | de Ouvidoria Setorial | | | | | | | | | | | - Atendimento de Ou | | | | | | | | | | | |
| | | | | N | OTA METODO | LÓGICA DOS INDICA | NDORES | | | | | | | | | | DESEM | PENHO DOS | INDICAD | ORES | | | | | |
| NOME DO INDICADOR | CRÍTICO | ABRANGÊNCIA | FÓRMULA DE CÁLCULO | UNIDADE DE MEDIDA | POLARIDADE | PERIODICIDADE DE MEDICÃO | MÉTODO DE COLETA | RESPONSÁVEL PELO INDICADOR | INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | META | TOLE- RÂNCIA | NOME DO INDICADOR | SITUAÇÃO ATUAL | JUSTIFICATIVA | META | TOLE- RÂNCIA | /23 Fev/23 | Mar/23 Abr/ | 23 Mai/23 | Jun/23 Ju | il/23 Ago/23 | Set/23 Out/ | 23 Nov/23 De: | :/23 | MÉDIA |
| Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) | Sim | MS | ∑ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial / Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | % | ▲ Maior é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador | Ivanilza | O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Ouvidoria Setorial, nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se- â no 31 o dia do mês subsequente de cada trimestre. | 90% | 5% | Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) (Crítico) | Dentro da meta | | 90% | 5% | | 98% | | 100% | | 100% | 10 | 0% | 100% |
| Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial | Sim | MS | Σ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre / Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | Dias | ▼ Menor é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador. | Ivanilza Fernandes | O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 160 dia do mês subsequente de cada trimestre. | 8,00 | 0,4 | Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial (Crítico) | Dentro da meta | | 8,00 | 0,40 | | 4,26 | | 2,97 | | 2,96 | 2, | 72 | 3,23 |
| | | | | | | | | | | | | 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 I | DE INDICADO | DRES DO PROCESSO | | | | | | | ions conta | | | PAINEL DE II | NDICADORES DO I | PROCES | so | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|------------|-----------------|-----------|---------|----------|------------|----------|----------|--------|----------|--------------|---|-------|
| PROCESSO | P.G.4.01 - | Atendimento | de Ouvidoria Setorial | | | | | | | | | PROCESSO | P.G.4.01 - | - Atendimento de Ou | vidoria Se | etorial | | | | | | | | | | | |
| | | | | N | OTA METODOL | ÓGICA DOS INDICA | DORES | | | | | | | | | | DESEM | PENHO D | OS INDIC | ADORES | | | | | | | |
| 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 | NOME DO INDICADOR | SITUAÇÃO ATUAL | JUSTIFICATIVA | META | TOLE- RÂNCIA | 24 Fev/24 | Mar/24 | Nbr/24 M | ai/24 Jun/ | 24 Jul/2 | 4 Ago/24 | Set/24 | Out/24 N | lov/24 Dez/2 | 4 | MÉDIA |
| Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) | Sim | MS | ∑ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial / Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | % | ▲ Maior é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador | Adriana Lima | O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Ouvidoria Setorial, nos prazos definidos internamente pela Gestão. A apuração dar-se- á no 31 o dia do mês subsequente de cada trimestre. | 90% | 5% | Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) (Crítico) | Dentro da meta | | 90% | 5% | | 93% | | | | | | | | | 93% |
| Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial | Sim | MS | Σ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre / Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre x 100 | Dias | ▼ Menor é melhor | Trimestral | Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador. | Adriana Lima | O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial nos prazos definidos internamente pela Gestão. A apuração dar-se-á no 160 dia do mês subsequente de cada trimestre. | 8,00 | 0,4 | Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial (Crítico) | Dentro da meta | | 8,00 | 0,40 | | 3,90 | | | | | | | | | 3,90 |
| | | | | | | | | | | | | 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 | _ | | | | | | | | | | | |

| | | GERENCIAMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| | RESPONSAVEL | PELO GERENCIAMENT | | Ivanilza Fernani DE ANÁLISE DO RI | | | | DATA DE ATI | | ÇÃO DOS RI | ISCOS | | F | RIORIZAÇÃO | DOS RISCOS | RESPOSTAS AOS RISCOS | | | PLANO DE 1 | FRATAMENTO DE RI | scos | | | MONITORAME | NTO DA ÁREA | MONITORAMENTO ASCOU |
| Processo / Etapa (1) | Objetivo (2) | Evento de Risco (3) | Categoria (4) | Causa (5) | Consequência (6) | Preventivo (7) | ntroles Atenuação e | Probabilidade (9) |) Impacto (10) | Risco Inerente | Avaliação dos Controles (12) | Risco Residual | 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) | 24) | Realizadas Término (26) | Observações (27) | Situação Data realiz (28) |
| | | Descumprimento de prazo | Operacional | Possível falta de acompanhamento das manifestaçõe: pelas áreas | Atraso no atendimento da demanda | Notificação por e- mail Monitoramento | recuperação (8) | 02 - Balvo | 08 - Alto | 16 | 0,4 - Satisfatório | 6,4 | RB - Risco Baixo | Não | Impacto na satisfação do cidadão | Mitigar | Conscientização das áreas quanto à necessidade de resporta tempestiva ao cidadão | | Ascou | (21) | Ivanilza Fernandes | Estabelecer prazo reduzido para apuração e resposta da área interna e manter contato com o responsável caso não responda em 7 dias. | 01/06/2020 | | Conscientização das áreas quanto à necessidade de resposta tempestiva ao cidadão | (23) |
| | | Resposta inadequada quanto à clareza, à | | | Registro de reclamação Reabertura da demand | Monitoramento a; | | | | 50 | | _ | RM - Risco Médio | Sim | Impacto na satisfação do cidadão e na credibilidade do | | | | | | Ivanilza Fernandes | Elaborar documento com guía de orientação acerca da qualidade da resposta ao cidadão. Formatar documento para | 01/06/2020 | | Reuniões com as áreas | |
| endimento de vidoria Setorial | | fundamentação ou à pertinência | Operacional | adequados; Sobrecarga das áreas demandada | Retrabalho ou demora na finalização da demanda pelo Ouvidor Setorial. | Cooldenadoria de | | US - Medio | 10 - Muito Alto | 50 | 0,6 - Mediano | 30 | KWI - KISCO Medio | Sim | serviço | Mitigar | Treinamento | | Ascou | Ascom | | divulgação e disponibilização no site da CGE. Realizar reunião com as áreas da CGE para apresentação do documento. | 03/08/2020 | | Reunioes com as areas | |
| | | Manifestações do tipo reclamações originadas da Rede de Ouvidorias registradas na Ouvidoria Setorial da CGE | Operacional | Falta de implementação di funcionalidade de transferência direta, no Ceará Transparente, par a área interna (COUVI). | Distorção nos indicadores da Ouvidor | Análise e resposta realizada pela Ouvidoria Setorial, tratamento realizado pela COUVI. | | 08 - Alto | 05 - Médio | 40 | 0,8 - Fraco | 32 | RM - Risco Médio | | Impacto nas atividades da Ouvidoria Setorial | Compartifiar | Implementação da funcionalidade Transferência Automática realizada pela COUVI, após sa devidas articulações com a COTIC. | | Ascou | | Ivanilza Fernandes | A SCOU emissa email solicitando providencia scerca Manifestações do tipo reclamações originadas da Rede de Ouvelorias registradas na Ouveloria Setorial da CGE por fata de implementação de funcionalidade de transferência direta, no Ceará Transparente, para a área interna (COUV). | 03/08/2021 | | Acompanhamento por email com a COUVI | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



PROCESSO P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial

| IC | DENTIDFICAÇÃO DE | PROBLEMAS E MELHORIAS | | | | | | | DETALH | AMENTO I | DAS AÇÕES CO | ORRETIVAS OU DE MELHORIA | | | |
|--------------------------|------------------|-----------------------|--------------|------|------|-------------|--------------|--------|---------|----------|--------------|--------------------------|-----------|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| ORIGEM DO PROBLEMA OU | | DESCRIÇÃO RESUMIDA DO | | CÓD. | AÇÃO | RESPONSÁVEL | CÓD. AÇÃO | PRE | VISÃO | | LIZADO | | STATUS | | INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa |
| MELHORIA | IDENTIFICAÇÃO | PROBLEMA OU MELHORIA | IIFO DE AÇÃO | AÇÃO | AÇAO | RESPONSAVEE | PRED. | INÍCIO | TÉRMINO | INÍCIO | TÉRMINO | KANBAM | PROGRESSO | GERAL | raiz) |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | - | |
| | | | | | | | | | | | | | | - | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |