

PAINEL DO PROCESSO

PROCESSO

P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial

MACROPROCESSO

Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade

RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO		SUMÁRIO
LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Samya Diniz	1.1 DEIP
DONO DO PROCESSO	Adriana Lima	1.2 Painel de Indicadores
GUARDIÃO DO PROCESSO	Élida Silva	1.3 Riscos
GESTORES FUNCIONAIS		1.4 Plano de Ação
		ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
ATORES DO PROCESSO	Ouvidor setorial Coordenadorias/assessorias da CGE	22/04/2024 (versão 07)

Status dos indicadores

0
2

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

Status das ações

0

- Com impedimento e aguardando aprovação
- Com impedimento e em atraso
- Com impedimento e em dia
- Concluída anteriormente
- Concluída no período
- Concluída com atraso
- Em espera
- Execução em atraso

CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)

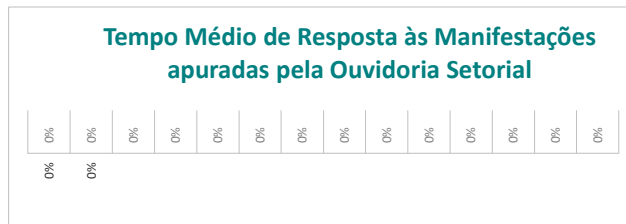
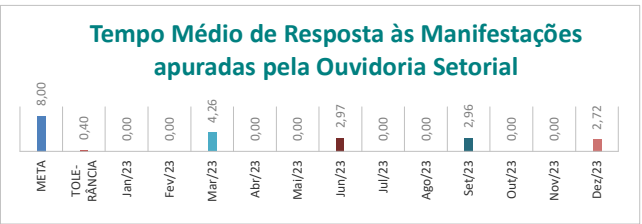
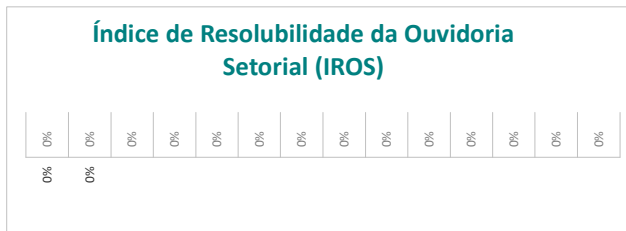
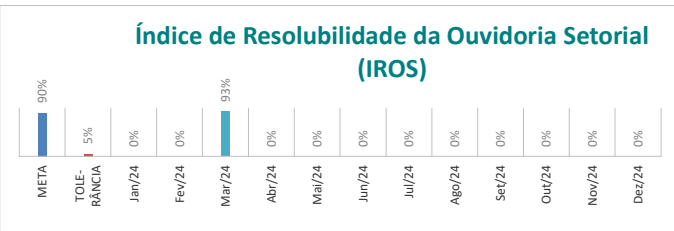
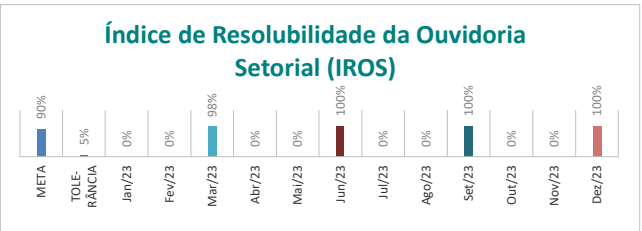


DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

PROCESSO
MACROPROCESSO

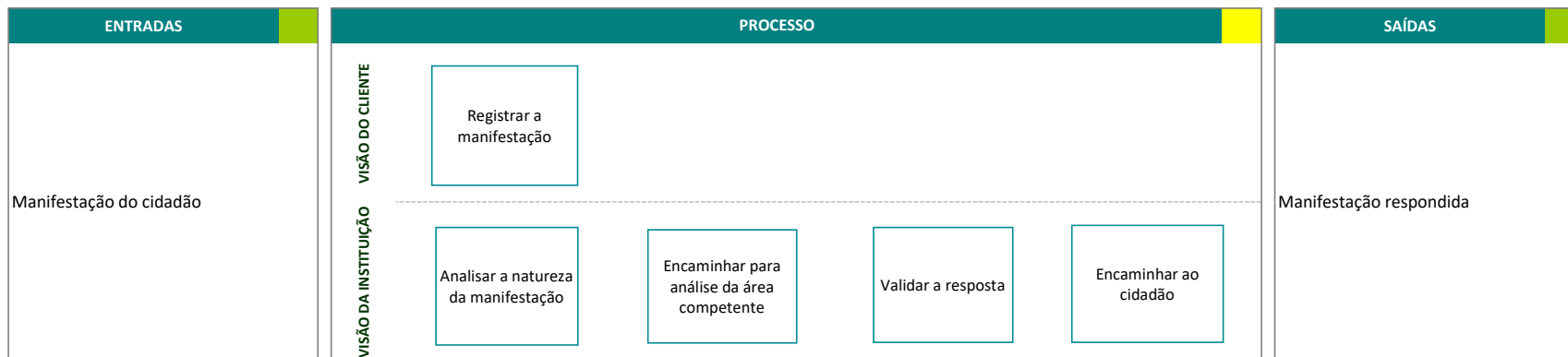
P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial

Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade

DATA DE ATUALIZAÇÃO

22/04/2024 (versão 07)

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 Etime	Plataforma Ceará Transparente Companhia telefônica Acesso à internet	Plataforma Ceará Transparente Atendimento presencial Correio eletrônico Telefone Correios Sistema Processual

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.	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: red; border: 1px solid black;"></div> Subs Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: yellow; border: 1px solid black;"></div> Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: green; border: 1px solid black;"></div> Ok Não apresenta problemas e oportunidades </div> </div>

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.

GERENCIAMENTO DE RISCOS																												
RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO										DATA DE ATUALIZAÇÃO																		
Ivanilza Fernandes																												
IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DO RISCO						AVALIAÇÃO DOS RISCOS					PRIORIZAÇÃO DOS RISCOS			RESPOSTAS AOS RISCOS	PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS							MONITORAMENTO DA ÁREA			MONITORAMENTO DA ASCOU			
Processo / Etapa (1)	Objetivo (2)	Evento de Risco (3)	Categoria (4)	Causa (5)	Consequência (6)	Controles		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)	Datas Realizadas		Observações (27)	Situação (28)	Data de realização (29)
						Preventivo (7)	Atenuação e recuperação (8)																	Início (25)	Término (26)			
Atendimento de Ouvidoria Setorial		Descumprimento de prazo	Operacional	Posível falta de acompanhamento das manifestações pelas áreas	Atraso no atendimento da demanda	Notificação por e-mail Monitoramento do Ouvidor Setorial Monitoramento da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE		02 - Baixo	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 resposta tempestiva ao cidadão			Áscou	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		
		Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência	Operacional	Servidor/Colaborador sem qualificação ou perfil adequados; Sobrecarga das áreas demandadas	Cidadão insatisfeito; Registro de reclamação; Reabertura da demanda; Retrabalho ou demora na finalização da demanda pelo Ouvidor Setorial.	Monitoramento realizado pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE		05 - Médio	10 - Muito Alto	50	0,6 - Mediano	30	RM - Risco Médio	Sim	Impacto na satisfação do cidadão e na credibilidade do serviço	Mitigar	Treinamento			Áscou	Ivanilza Fernandes	Elaborar documento com guia de orientação acerca da qualidade da resposta ao cidadão.		01/06/2020		Reuniões com as áreas		
		Manifestações do tipo reclamações originadas da Rede de Ouvidorias registradas na Ouvidoria Setorial da CGE	Operacional	Falta de implementação de funcionalidade de transferência direta, no Ceará Transparente, para a área interna (COUVI).	Distorção nos indicadores da Ouvidoria Setorial da CGE	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	Compartilhar	Implementação da funcionalidade Transferência Automática realizada pela COUVI, após as devidas articulações com a COVIC.			Áscou	Ivanilza Fernandes	Realizar reunião com as áreas da CGE para apresentação do documento. A ASCOU enviou e-mail solicitando providências acerca Manifestações do tipo reclamações originadas da Rede de Ouvidorias registradas na Ouvidoria Setorial da CGE por falta de implementação de funcionalidade de transferência direta, no Ceará Transparente, para a área interna (COUVI).		03/08/2020	03/12/2020		Acompanhamento por e-mail com a COUVI	

