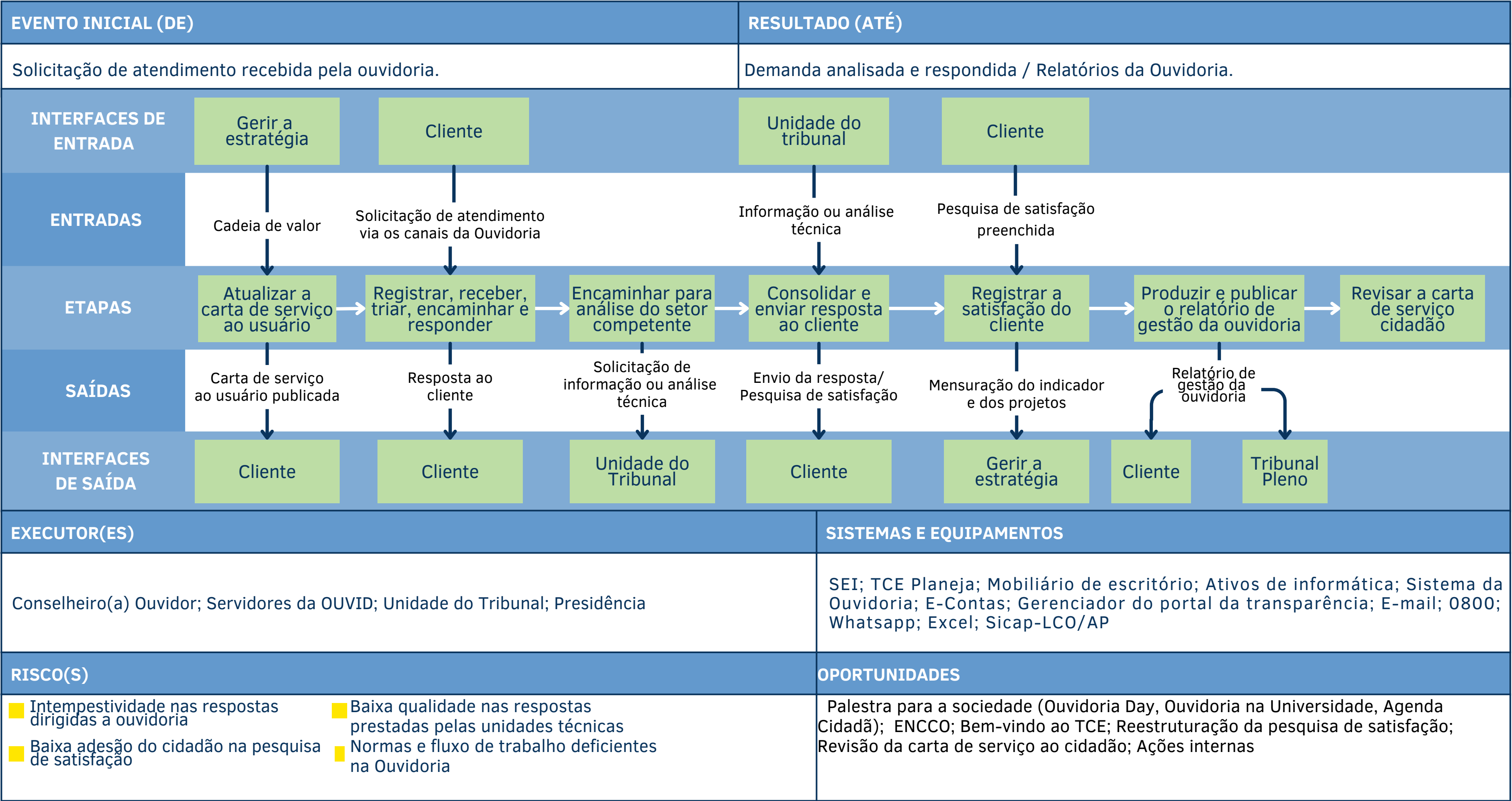


Ouvir o Cidadão

PROCESSO		RESPONSÁVEL
OUVIR O CIDADÃO		Ouvidoria
OBJETIVO		
Atender as demandas da sociedade e promover a participação dos cidadãos, fortalecendo a transparência e a comunicação efetiva com a sociedade.		
CLIENTES	INDICADOR	REGULADORES
- Sociedade - Jurisdicionado - Imprensa - Fornecedores / Prestadores de serviço - Unidade técnica administrativa - Membros e servidores - Tribunal Pleno, Presidência e Corregedoria.	- Índice de satisfação dos cidadãos com a qualidade das respostas da ouvidoria - Índice de respostas da ouvidoria dentro do prazo - Índice de demandas da ouvidoria que viraram processos	- Instrução Normativa nº 2/2021 - Lei nº 13.460/2017 - Lei nº 12.527/2011 - Manual de demandas da ouvidoria



PROCESSO		RESPONSÁVEL	
Nome que sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega. Ex: Alocar pessoas, adquirir bens e serviços.		Informar o responsável pelo desempenho do processo, podendo ser um gestor funcional, comitê, servidor designado. Ex: Coordenador de material e patrimônio; Coordenador de pessoal.	
OBJETIVO			
Para que o processo exista, qual proposta de valor deve ser entregue para os clientes, quais necessidades que está atendendo. Ex: Manter o TCE-TO com a infraestrutura e serviços necessários para manter seu pleno funcionamento.			
CLIENTES		INDICADOR	REGULADORES
Segmento de clientes diretamente atendidos pelo processo. Ex: Servidor; Eleitor.		Indicadores importantes que mensuram a eficiência e eficácia do processo, ou seja, que demonstrem os resultados alcançados e que o gestor/responsável tenha gerência sobre os mesmos. Ex: Tempo de tramitação do processo na unidade.	Elencar as principais legislações que regulam o processo, normativos e manuais, políticas internas ou externas que interferem no processo.
EVENTO INICIAL (DE)		RESULTADO (ATÉ)	
Estímulo que dispara a execução do processo. Ex: Petição.		Resultado esperado. Ex: Baixa do processo.	
INTERFACES DE ENTRADA	Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais clientes ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo? Ex: Requerente/solicitante, processo de gerir pessoas, fornecedores, unidades internas TRE, unidades externas.		
ENTRADAS	Informações, relatórios, documentos, demandas a serem atendidas e/ou insumos que entram no início ou durante a execução do processo. Ex: Petição, despacho SEI, portaria, propostas, editais, notas fiscais, planejamento de compras, planejamento estratégico.		
ETAPAS	Principais ações realizadas pela organização/unidade, nesse processo, do início ao fim. Ex: Etapa 1 - Receber processo; Etapa 2 - Distribuir processo; Etapa 3 - Analisar processo; Etapa 4 - Julgar processo; Etapa 5 - Dar baixa ao processo.		
SAÍDAS	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo. Ex: Ato de nomeação; relatórios; despachos.		
INTERFACES DE SAÍDA	Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes externos recebem as saídas do processo. Ex: Processo de orçamento; Gestão de pessoas; TCU.		
EXECUTOR(ES)		SISTEMAS E EQUIPAMENTOS	
Unidades internas da organização envolvidas no processo e, ainda, órgãos, fornecedores e parceiros externos. Ex: Tribunal Pleno; Presidência; Assessor(a) da ASCOM.		Sistemas de informação, planilhas de controle ou equipamentos que suportam a execução e gestão dos processos. Ex: Sistema SEI, ativos de microinformática; SGRH; GPWEB.	
RISCO(S)		OPORTUNIDADES	
Relacionar acontecimentos que possam dificultar o cumprimento do objetivo no decorrer do processo. Ex: Falta de pessoal qualificado; greve.		Melhorias no processo (em acompanhamento no escritório de projetos, gerenciados por meio da carteira de projetos, no sistema GPWEB.	