

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. - Índices de manifestações dirigidas à Ouvidoria que foram respondidas tempestivamente. - Índice de demandas respondidas da Ouvidoria.			- Instrução Normativa nº 2/2021. - Lei nº 13.460/2017 - Lei nº 12.527/2011 - Manual de demandas da ouvidoria.										
EVENTO INICIAL (DE)				RESULTADO (ATÉ)											
Solicitação de atendimento recebida pela ouvidoria.				Demanda analisada e respondida / Relatórios da Ouvidoria.											
INTERFACES DE ENTRADA		Gerir a estratégia		Cliente		Unidade do tribunal		Cliente							
ENTRADAS		Cadeia de valor		Solicitação de atendimento via canais da Ouvidoria		Informação ou análise técnica		Pesquisa de satisfação preenchida							
ETAPAS		Atualizar a carta de serviço ao usuário		Registrar, receber, triar, encaminhar e responder		Encaminhar para análise do setor competente		Consolidar e enviar resposta ao cliente		Registrar a satisfação do cliente		Produzir e publicar o relatório de gestão da ouvidoria		Revisar a carta de serviço cidadão	
SAÍDAS		Carta de serviço ao usuário publicada		Resposta ao cliente		Solicitação de informação ou análise técnica		Envio da resposta/ Pesquisa de satisfação		Mensuração do indicador e dos projetos		Relatório de gestão da ouvidoria			
INTERFACES DE SAÍDA		Cliente		Cliente		Unidade do Tribunal		Cliente		Gerir a estratégia		Cliente		Tribunal Pleno	
EXECUTOR(ES)					SISTEMAS E EQUIPAMENTOS										
Conselheiro(a) Ouvidor; Servidores da OUVID; Unidade do Tribunal; Presidência					SEI; TCE Planeja; Mobiliário de escritório; Ativos de informática; Sistema da Ouvidoria; E-Contas; Gerenciador do portal da transparência; E-mail; 0800; Whatsapp; Excel; Sicap-LCO/AP										
RISCO(S)					OPORTUNIDADES										
Intempestividade nas respostas dirigidas a ouvidoria Baixa adesão do cidadão na pesquisa de satisfação		Baixa qualidade nas respostas prestadas pelas unidades técnicas Normas e fluxo de trabalho deficientes na Ouvidoria			- Reestruturação da Carta de Serviços ao Usuário; - Revisão da Instrução Normativa 02/2021 e atualização do Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria; - Fomentar o controle social e a participação cidadã; - Fiscalize em 1 minuto; - Ouvidoria Day.										

Classificação do risco:

