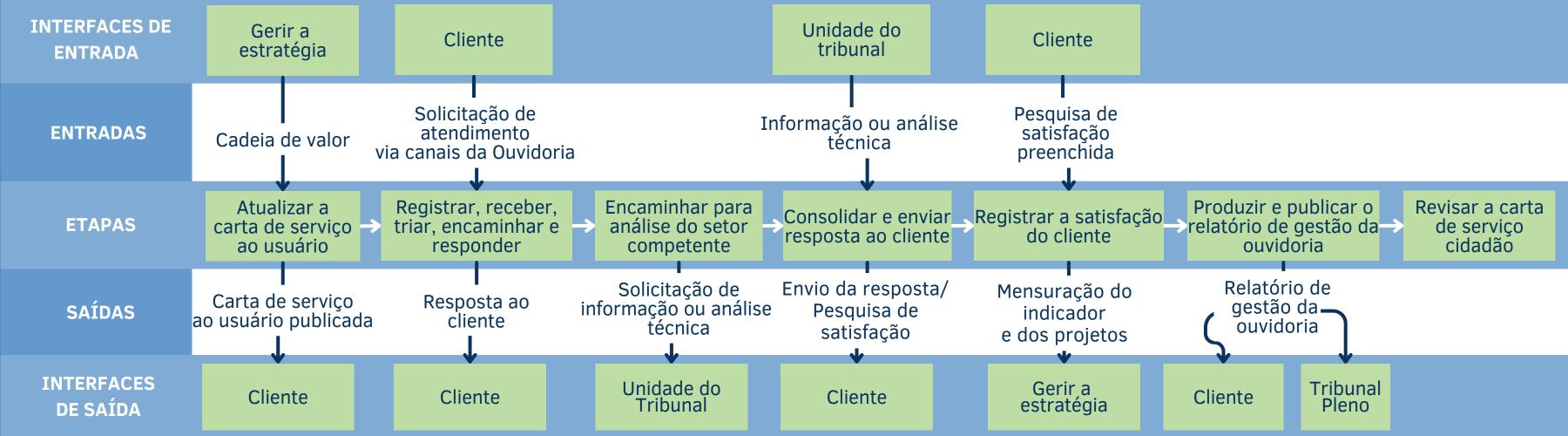
## **OUVIR O CIDADÃO**

PROCESSO 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.

Atender as demandas da sociedade e promover a participação dos cidadãos, fortalecendo a transparencia e a comunicação efetiva com a sociedade.				
CLIENTES	INDICADOR	REGULADORES		
<ul> <li>Sociedade.</li> <li>Jurisdicionado.</li> <li>Imprensa.</li> <li>Fornecedores / Prestadores de serviço.</li> <li>Unidade técnica administrativa.</li> <li>Membros e servidores.</li> <li>Tribunal Pleno, Presidência e Corregedoria.</li> </ul>	<ul> <li>Índice de satisfação dos cidadãos com a qualidade das respostas da ouvidoria.</li> <li>Índices de manifestações dirigidas à Ouvidoria que foram respondidas tempestivamente.</li> <li>Índice de demandas respondidas da Ouvidoria.</li> </ul>	<ul> <li>Instrução Normativa n° 2/2021.</li> <li>Lei n° 13.460/2017</li> <li>Lei n° 12.527/2011</li> <li>Manual de demandas da ouvidoria.</li> </ul>		
EVENTO INICIAL (DE)	RESULTADO (ATÉ)			
Solicitação de atendimento recebida pela ouvidoria.	Demanda analisada e respo	Demanda analisada e respondida / Relatórios da Ouvidoria.		
INTERFACES DE Gerir a Cliente	Unidade do	Cliente		



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	
<ul> <li>Intempestividade nas respostas dirigidas a ouvidoria</li> <li>Baixa adesão do cidadão na pesquisa de satisfação</li> </ul>	<ul> <li>Baixa qualidade nas respostas prestadas pelas unidades técnicas</li> <li>Normas e fluxo de trabalho deficientes na Ouvidoria</li> </ul>	<ul> <li>Reestruturação da Carta de Serviços ao Usuário;</li> <li>Revisão da Instrução Normativa 02/2021 e atualização do Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;</li> <li>Fomentar o controle social e a participação cidadã;</li> <li>Fiscalize em 1 minuto;</li> <li>Ouvidoria Day.</li> </ul>	

Classificação do risco:

BAIXO MÉDIO ALTO EXTREMO