

PROCESSO OUVIDORIA

- MAPAS DOS PROCESSOS – “DEVERIA SER”
- ESPECIFICAÇÕES;
- CRITÉRIOS E INOVAÇÕES.

MAPA DO PROCESSO – “DEVERIA SER”

ESPECIFICAÇÕES

PROCESSO DE OUVIDORIA	
Nº	ATIVIDADE / PROCEDIMENTO / REQUISITOS DE SISTEMA
1.	<p>ATIVIDADE: CIDADÃO USUÁRIO GERA DEMANDA DE ATENDIMENTO</p> <p>Entrada: Demanda de atendimento pelo cidadão usuário.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Internet: O usuário deve acessar o site do TCE, no link da ouvidoria e preencher o formulário de demanda após o cadastro é gerado um número de processo e senha que deverão ser utilizados para consultar a demanda cadastrada. Caso necessite complementar a solicitação, o usuário deverá entrar em contato, novamente, para um novo atendimento.• E-mail: O usuário deverá enviar um e-mail para ouvidoriatce@tce.pi.gov.br com as informações que contemple os campos obrigatórios para identificação do motivo de contato e dos dados cadastrais. Um servidor da ouvidoria deverá ler os emails e cadastra as demandas no sistema de ouvidoria, enviar um email de resposta ao solicitante com o número da demanda e a senha geradas pelo sistema.• Telefone: O usuário deverá entrar em contato com o TCE por meio do telefone da ouvidoria e informar os dados da demanda, o servidor da ouvidoria deverá cadastrar a demanda no sistema de ouvidoria e informar ao solicitante com o número da demanda a senha geradas pelo sistema.• Cartas, fax e urnas: O servidor da ouvidoria deverá cadastrar a demanda no sistema de ouvidoria e informar ao solicitante com o número da demanda a senha geradas pelo sistema.• Pessoalmente: o usuário deverá dirigir-se ao setor de ouvidoria e informar os dados da demanda, o servidor da ouvidoria deverá cadastrar a demanda no sistema de ouvidoria e informar ao solicitante com o número da demanda a senha geradas pelo sistema. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Texto explicativo de como fazer uma manifestação: Necessidade de um texto explicativo de como fazer uma manifestação de sugestão, pergunta, elogio, reclamação, denúncia ou consulta.• Telefone: Necessidade de um número de telefone único local, gratuito, com abrangência nacional.• E-mail: Necessidade de uma ferramenta para tratamento e gestão de e-mail que permita o acompanhamento de e-mails recebidos, respondidos, tempo médio de resposta e produtividade por atendente integrada com front end de atendimento e workflow.

	<ul style="list-style-type: none">• Formulário Web: Necessidade de criação de um formulário na página do TCE/PI para recebimento das demandas dos clientes que contemple os campos obrigatórios para identificação do motivo de contato e dos dados cadastrais:• Tipo de pessoa:<ul style="list-style-type: none">-Física ou jurídica-Objetivo da demanda-Sugestão, reclamação, pergunta ou elogio.-Identificação do solicitante-Nome, endereço, telefone, identificação-Preferência para resposta-Texto par manifestação-Opção para manifestação sigilosa <p>Saída: Demanda criada.</p>
2.	<p>ATIVIDADE: OUVIDORIA RECEBE E REGISTRA A DEMANDA</p> <p>Entrada: Demanda enviada pelo usuário por meio de fax, telefone, pessoalmente email e urnas.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• E-mail/ Cartas/ Fax/ Urnas/ Telefone: Um servidor da ouvidoria deverá ler os emails, cartas, fax, urnas e atender ligações telefônicas para cadastrar as demandas no sistema de ouvidoria e enviar resposta ao solicitante com o número da demanda e a senha gerada pelo sistema.• Pessoalmente: O servidor da ouvidoria deverá cadastrar a demanda no sistema de ouvidoria e informar ao solicitante o número da demanda a senha gerada pelo sistema. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Módulo de cadastro e geração de identificação de demanda. <p>OBS: pré-requisitos já mencionados na atividade 1.</p> <p>Saída: Demanda cadastrada em sistema.</p>
3.	<p>ATIVIDADE: PRÉ-ANALISA A DEMANDA</p> <p>Entrada: Demanda cadastrada no sistema.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Avalia e atende a solicitação do usuário e finaliza, em sistema, a demanda;• Caso necessário, encaminha para o setor competente;• Informa ao usuário o status da demanda. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Controle de Processos (<i>Workflow</i>) com necessidade de integração ao Sistema de atendimento.

	<ul style="list-style-type: none">• O <i>Workflow</i> deve disparar e-mails ao <i>login</i> do usuário responsável pela resposta da demanda informando seu prazo de atendimento.• O <i>Workflow</i> deve controlar os prazos, parametrizados no sistema, a fim de comunicar possíveis atrasos ao responsável por atender a demanda. <p>Saída: Demanda analisada.</p>
4.	<p>ATIVIDADE: CIDADÃO USUÁRIO RECEBE O RETORNO DA OUVIDORIA</p> <p>Entrada: Demanda analisada.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• O usuário recebe a resposta de acordo com a preferência indicada no cadastro da demanda. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• No caso da preferência de resposta por email, o sistema deve gerar e enviar um email com a resposta da ouvidoria. <p>Saída: Demanda atendida.</p>
5.	<p>ATIVIDADE: SECRETARIAS E GABINETES DO TRIBUNAL ANALISAM A DEMANDA E OBTÊM RESPOSTA</p> <p>Entrada: Demanda analisada.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• As secretarias e gabinetes recebem as demandas por meio do <i>Workflow</i>;• Analisa e responde a demanda;• Envia, por meio do <i>Workflow</i>, resposta da demanda à ouvidoria. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formulário de resposta da demanda, contendo um campo texto para registro da resposta;• Registro do setor, funcionário, data e hora da resposta da demanda;• Sistema de Controle de Processos (<i>Workflow</i>) com necessidade de integração ao Sistema de atendimento;• O <i>Workflow</i> deve disparar e-mails ao <i>login</i> do usuário responsável pela resposta da demanda informando seu prazo de atendimento. <p>Saída: Demanda respondida pelo setor competente.</p>

6.	<p>ATIVIDADE: OUVIDORIA ANALISA A RESPOSTA E RETORNA AO CIDADÃO-USUÁRIO</p> <p>Entrada: Demanda respondida pelo setor competente.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analisa e encaminha resposta ao usuário;• Encerra a demanda. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• No caso da preferência de resposta por e-mail, o sistema deve gerar e enviar um email com a resposta da ouvidoria. <p>Saída: Demanda respondida pela ouvidoria.</p>
7.	<p>ATIVIDADE: CIDADÃO-USUÁRIO RECEBE O RETORNO DA OUVIDORIA</p> <p>Entrada: Demanda respondida pela ouvidoria.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Usuário recebe a resposta de acordo com a preferência indicada no cadastro da demanda;• Usuário consulta a página do TCE no link ouvidoria, informa o número da demanda e senha e visualiza as informações sobre suas demandas. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• No caso da preferência de resposta por email, o sistema deve gerar e enviar um email com a resposta da ouvidoria;• Tela de consulta com resposta da demanda. <p>Saída: Demanda recebida pelo usuário.</p>
8.	<p>ATIVIDADE: OUVIDORIA GERA RELATÓRIOS GERENCIAIS</p> <p>Entrada: Contatos recebidos por usuários/cidadãos.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensalmente, a Ouvidoria gera relatórios de desempenho para avaliação dos requisitos pré-estabelecidos. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Funcionalidades de geração de relatórios para os processos de atendimento. <p>Saída: Relatórios de Desempenho.</p>

9.	<p>ATIVIDADE: PRESIDÊNCIA ANALISA INDICADORES DE DESEMPENHO</p> <p>Entrada: Relatórios de Desempenho.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• O Gabinete da Presidência avalia os indicadores de desempenho do processo de atendimento ao usuário/cidadão assim como a qualidade de atendimento das Secretarias e Gerências Técnicas do Tribunal. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• N/A <p>Saída: Análise de desempenho realizada pela presidência.</p>
10.	<p>ATIVIDADE: OUVIDORIA PROPÕE AÇÃO DE MELHORIA</p> <p>Entrada: Análise de desempenho realizada pela presidência.</p> <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• São elaboradas ações para melhoria do processo de atendimento visando atender melhor os usuários/cidadãos. <p>Pré-Requisitos de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• N/A <p>Saída: Ações de melhoria elaboradas.</p>

CRITÉRIOS

OUVIDORIA	
1.	Normatização do processo de ouvidoria.
2.	Definição de estatísticas e indicadores de desempenho.
3.	Espaço físico próprio para ouvidoria- Instalação do gabinete da ouvidoria.
4.	Tornar conhecido o processo de ouvidoria.
5.	Retorno da indagação ao usuário/cidadão.

INOVAÇÕES

OUVIDORIA	
1.	Gravações das ligações telefônicas.
2.	Diversificação de canais de atendimento
3.	Rastreabilidade do processo de atendimento.