

MANUAL

DESCRITIVO DO PROCESSO DE TRABALHO DAS REDES DE OUVIDORIA DA SES-DF. GERÊNCIA DE MODELAGEM DE PROCESSOS ESCRITÓRIO DE PROCESSOS DA SES-DF

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

LUCILENE MARIA FLORÊNCIO DE QUEIROZ

Secretária de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF

NELMA REGIA DA CUNHA LOUZEIRO

Secretária-Adjunta de Gestão em Saúde – SAG

LUCIMIR HENRIQUE PESSOA MAIA

Secretário-Adjunto de Assistência à Saúde – SAA

JOSÉ RICARDO BAITELLO

Secretário-Adjunto de Governança – SAGOV

RODRIGO VIDAL DA COSTA

Subsecretário de Planejamento em Saúde – SUPLANS

VICTOR RIBEIRO DA COSTA

Subsecretário de Compras e Contratações – SUCOMP

GLÁUCIA MARIA MENEZES DA SILVEIRA

Subsecretária de Administração Geral – SUAG

LEONIDIO PINTO NETO

Subsecretário de Infraestrutura em Saúde – SINFRA

MAURÍCIO GOMES FIORENZA

Subsecretário de Logística em Saúde – SULOG

BIANCA SOUZA LIMA

Subsecretária de Atenção Integral à Saúde – SAIS

FABIANO DOS ANJOS PEREIRA MARTINS

Subsecretário de Vigilância à Saúde – SVS

JOÃO EUDES FILHO

Subsecretário de Gestão de Pessoas – SUGEP

ELABORAÇÃO

ELABORAÇÃO DO MANUAL TÉCNICO

COORDENADOR DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - CPLAN

Lucas Marani Bahia Duca

DIRETORA DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL - DIORG

Maria Katallini Alves Costa

GERENTE DE MODELAGEM DE PROCESSO - GMPROC

Edney Francisco de Oliveira

EQUIPE TÉCNICA DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS DA SES-DF

Alexandre Oliveira Simões

Ligia Cintia Andrade Costa de Carvalho

Lohrrany Monyk Silva Borges

COLABORADORES E CONVIDADOS DA ÁREA DEMANDANTE

André Farias Pessoa (SES/CONT/OUVIDORIA/GEACO)

Daiane Dias Dantas (SES/CONT/OUVIDORIA/GEACO)

Eliane Simeão de Oliveira (SES/SRSSU/HRG/OUVIDORIA)

Fabrcia Moraes dos Santos (IGESDF/DP/CTOV/NOVSM)

Fernando Henrique Aires de Souza (SES/SAIS/COAPS)

Gustavo Rocha Caldas (SES/SRSCE/HRAN/OUVIDORIA)

Heloisa Dilourdes da Silva Araújo (SES/SVS/DIVISA)

João Batista de Oliveira (SES/CONT/OUVIDORIA/GEACO)

Lorranny Rosa de Jesus Xavier (SES/GAB)

Luciana Parente Macedo Andrade (IGESDF/DP/CTOV/NOVCH)

Marcos Felipe Rocha Sá Carneiro (SES/SVS/DIVAL/GVAFNB)

Margarete Concebida de Lima Araújo (IGESDF/DP/CTOV/NOVHB)

Nathalia Castro de Pina (IGESDF/DP/CTOV)

Nathalia Dias Silva de Camargos (SES/CRDF/OUVIDORIA)

Priscilla Galante Ribeiro (SES/SRSNO/HRS/OUVIDORIA)

Severino Rodrigues de Souza (SES/SRSSO/HRT/OUVIDORIA)

Suderlan Sabino Leandro (SES/SAIS/COAPS)

Thiago Rodrigues de Amorim (SES/SAIS/COASIS)

Thyerys Araruna Almeida (SES/CONT/OUVIDORIA)

Yngrid de Barros (SES/SRSSO/HRSAM/OUVIDORIA)

REALIZAÇÃO

Escritório de Processos da SES-DF (EP - SES/DF)

Portaria SES-DF 1.307/2018.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CONT: Controladoria Setorial de Saúde

CQ: Controle de Qualidade

CPLAN: Coordenador de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional

DIORG: Diretora de Desenvolvimento Organizacional

DF: Distrito Federal

GMPROC: Gerência de Modelagem de Processos

OGDF: Ouvidoria Geral do Distrito Federal

OUV: Unidade Setorial de Ouvidoria

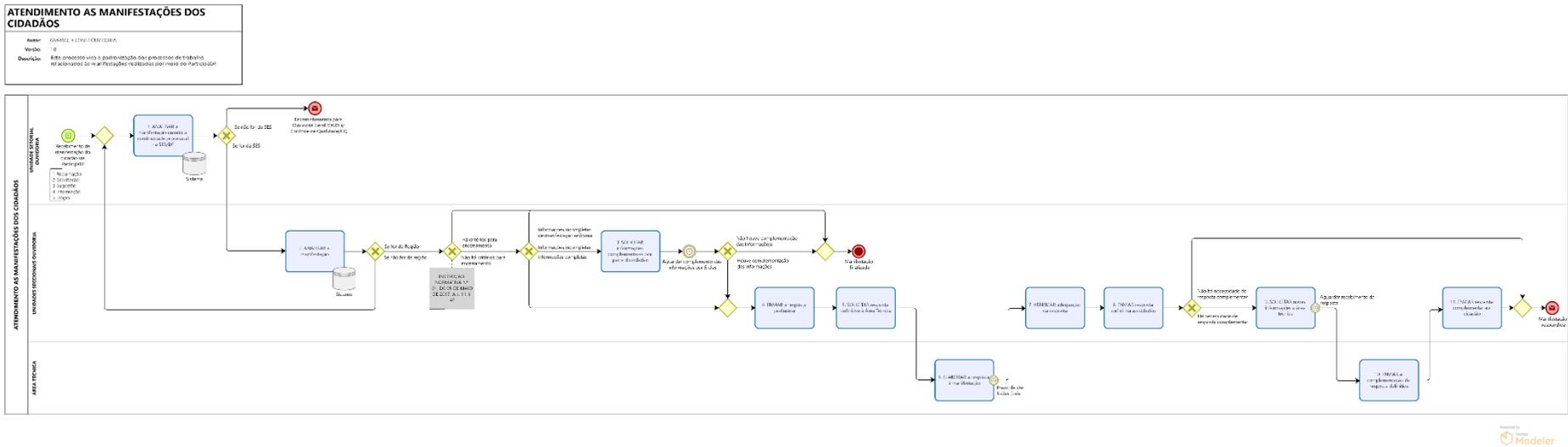
SUMÁRIO

NORMATIVOS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	6
1. DIAGRAMA DO PROCESSO - OUVIDORIA	7
1.1. DESCRITIVO DO PROCESSO - OUVIDORIA.....	8
2. DIAGRAMA DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	14
2.1 DESCRITIVO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	16
CONTROLE DE VERSÃO	21

NORMATIVOS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Normativo (link)	Descrição
Constituição da República Federativa do Brasil/1988	Conjunto de normas que rege o ordenamento jurídico brasileiro.
LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020	Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	Lei Geral de Proteção de Dados.
LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012	Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
Lei nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
DECRETO Nº 39.723, DE 19 DE MARÇO DE 2019(*)	Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.
DECRETO Nº 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015	Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017	Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2020	Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.
PORTARIA Nº 157, DE 10 DE JULHO DE 2019	Estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.
PORTARIA Nº 332, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2019	Estabelece critérios para utilização da resposta complementar e outras medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

1. DIAGRAMA DO PROCESSO – OUVIDORIA



Clique [aqui](#) para visualizar a imagem em maior resolução.



1.1. DESCRITIVO DO PROCESSO – ATENDIMENTO AS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

OBJETIVO: Este processo visa a padronização dos processos de trabalho relacionados as manifestações realizadas por meio do ParticipaDF.

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
1	Recebimento de manifestação do cidadão via ParticipaDF	Evento de início de condição, indica que com o “Recebimento de manifestação do cidadão via participaDF será iniciado pela Unidade Setorial da Ouvidoria. Obs.: Os tipos de manifestações são 1. Reclamação, 2. Solicitação, 3. Sugestão, 4. Informação e 5. Elogio.				
2	1. ANALISAR a manifestação quanto a continuidade processual na SES/DF	Consiste em analisar a manifestação de ouvidoria recebida, quanto a continuidade na SES/DF.	a. Unidade Setorial de Ouvidoria.	1. Consultar o sistema ParticipaDF; 2. Identificar o órgão; 3. Identificar o assunto; 4. Identificar a ouvidoria seccional de destino; 5. Tramitar para Ouvidorias Seccionais.	a. Manifestação do cidadão.	a. Não há.
3	<i>Se não for da SES</i> <i>Se for da SES</i>	Se não for da SES, será encaminhado para Ouvidoria Geral (OGDF)/ Controle de Qualidade/CQ. Se for da SES, será encaminhado para a atividade “ 2. ANALISAR a manifestação para resposta ao cidadão ”.				
4	Encaminhamento para Ouvidoria Geral (OGDF)/ Controle de Qualidade/CQ	Evento final de mensagem, indica que foi encaminhado para a Ouvidoria Geral (OGDF)/ Controle de Qualidade/CQ.				

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
5	2. ANALISAR a manifestação	Consiste em analisar a manifestação para o encaminhamento à área técnica pertinente.	a. Unidades Seccionais de Ouvidoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar o sistema ParticipaDF; 2. Verificar se a manifestação foi enviada para a ouvidoria seccional correta; 3. Verificar se há critérios para o encerramento da manifestação; 4. Verificar se as informações estão completas; 5. Identificar a área técnica responsável; 6. Abrir o sistema/aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais; 7. Estratificar as informações das manifestações recebidas. 	a. Não há.	a. Planilha de estratificação.
6	<p>Se for da Região</p> <p>Se não for da Região</p>	<p>Se for da Região, o processo segue para verificar se há ou não, critérios para encerramento.</p> <p>Se não for da Região o processo segue para a atividade “1. ANALISAR a manifestação quanto a continuidade processual na SES/DF”.</p>				
7	<p>Há critérios para encerramento</p> <p>Não há critérios para encerramento</p>	<p>Se há critérios para encerramento, o processo segue para o evento de fim “Manifestação finalizada”.</p> <p>Se não há critérios para encerramento, o processo segue para verificar se há ou não, informações incompletas.</p>				

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
8	<p>Informações incompletas de manifestação anônima</p> <p>Informações incompletas</p> <p>Informações completas</p>	<p>Se as informações estiverem incompletas e forem de manifestação anônima, o processo segue para o evento de fim “Manifestação finalizada”.</p> <p>Se as informações estiverem incompletas, o processo segue para atividade “3. SOLICITAR informações complementares por parte do cidadão”</p> <p>Se as informações estiverem completas, o processo segue para a atividade “4. ENVIAR a resposta preliminar”.</p>				
9	3. SOLICITAR informações complementares por parte do cidadão	Consiste em solicitar informações complementares por parte do cidadão quando as informações necessárias para a tramitação da manifestação estiverem incompletas.	a. Unidades Seccionais.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar solicitação de complementação das informações por parte do cidadão através do sistema ParticipaDF; 2. Solicitar informações complementares ao cidadão com ênfase da necessidade de que deverão ser respondidas preferencialmente em até 05 dias corridos; 3. Atualizar o status da manifestação no sistema/ aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais; 4. Aguardar a resposta do cidadão pelo prazo de até 05 dias corridos a partir do envio da solicitação de complementação de informações. 	a. IN 05/2020.	<ol style="list-style-type: none"> a. Registro de providências no ParticipaDF; b. Atualização do status da manifestação no sistema/ aplicativo.
10	Aguardar complemento das informações por 5 dias	Evento intermediário de tempo, indica que deverá aguardar 5 dias pelo complemento das informações pelo cidadão.				
11	<p>Não houve complementação das informações</p> <p>Houve complementação das informações</p>	<p>Se não houve complementação, o processo segue para o evento de fim “Manifestação finalizada”.</p> <p>Se houve complementação das informações, o processo segue para</p>				

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
		a atividade “4. ENVIAR a resposta preliminar” .				
12	Manifestação finalizada	Evento de fim, indica que a manifestação foi finalizada por ausência de complementação das informações.				
13	4. ENVIAR a resposta preliminar	Consiste em emitir resposta preliminar ao cidadão informando que a resposta definitiva será enviada em até 10 dias.	a. Unidades Seccionais.	1. Elaborar a resposta preliminar sobre a situação do protocolo de manifestação do cidadão; 2. Acompanhar a apuração do protocolo de manifestação até a resposta definitiva/complementar ser enviada ao cidadão; 3. Enviar a resposta preliminar ao cidadão.	a. Manifestação do ParticipaDF.	a. Resposta preliminar.
14	5. SOLICITAR resposta definitiva à Área Técnica	Consiste em solicitar a Área Técnica o envio da resposta definitiva da manifestação dentro do prazo legal.	a. Unidades Seccionais.	1. Consultar o protocolo de manifestação no sistema ParticipaDF; 2. Abrir novo processo SEI; 3. Instruir o processo SEI aberto com as informações pertinentes para elaboração de resposta definitiva por parte da área técnica; 4. Enviar o processo SEI; 5. Atualizar o status do sistema/aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais.	a. Manifestação do ParticipaDF.	a. Memorando; b. Atualização do status da manifestação no sistema/aplicativo.
15	6. ELABORAR a resposta à manifestação	Consiste em elaborar a resposta definitiva da manifestação dentro do prazo legal. Obs.: Prazo de até 5 dias úteis.	a. Área técnica.	1. Receber o processo SEI com o protocolo de manifestação de ouvidoria; 2. Realizar diligências para subsidiar a resposta definitiva; 3. Elaborar a resposta definitiva com base nas diligências realizadas.	a. Memorando.	a. Sugestão de Resposta definitiva.
	7. VERIFICAR adequação da resposta	Consiste em avaliar a resposta da área técnica a ser enviada ao cidadão.	a. Unidades Seccionais.	1. Analisar as respostas emitidas pelas áreas técnicas, principalmente, em relação à resolutividade e à qualidade da resposta; 2. Validar ou providenciar a reformulação do texto da resposta definitiva a ser enviada ao cidadão; 3. Inserir a resposta definitiva no sistema participaDF; 4. Atualizar o status do sistema/aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais.	a. Sugestão de Resposta definitiva enviada pela área técnica.	a. Resposta definitiva.

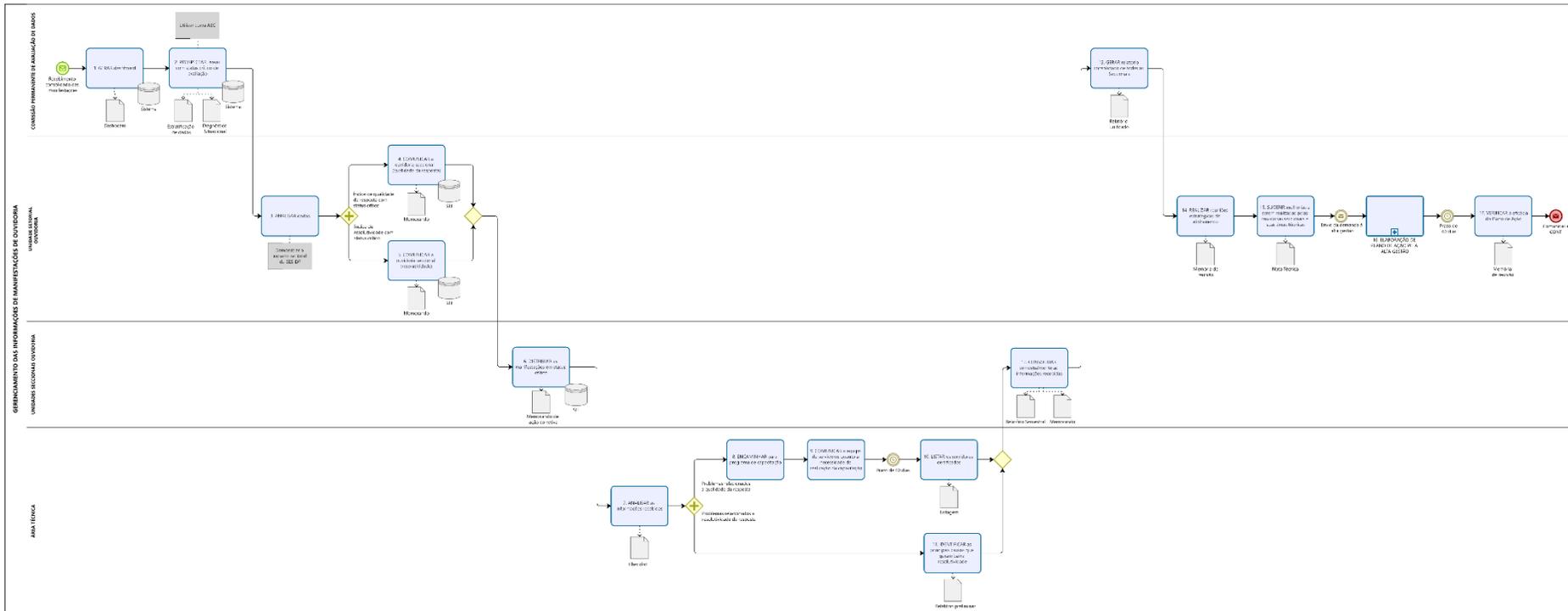
Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
16	8. ENVIAR resposta definitiva ao cidadão	Consiste em enviar a resposta definitiva da manifestação iniciada pelo cidadão.	a. Unidades Seccionais.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reformular o texto da resposta definitiva a ser enviada ao cidadão, caso necessário; 2. Verificar se o texto se enquadra no padrão usual de linguagem simples; 3. Verificar se há necessidade de que a área técnica complemente a resposta definitiva já informada; 4. Enviar a resposta definitiva ao cidadão. 	a. Sugestão de resposta definitiva enviada pela área técnica.	a. Não há.
17	<p>Não há necessidade de resposta complementar.</p> <p>Há necessidade de resposta complementar.</p>	<p>Se não há necessidade de resposta complementar, o fluxo se encerra com manifestação respondida.</p> <p>Se há necessidade de resposta complementar, o fluxo segue para a atividade "9. SOLICITAR novas informações a área técnica".</p>				
18	9. SOLICITAR novas informações a área técnica	Consiste em solicitar novas informações a área técnica caso haja necessidade de complementação da resposta definitiva.	a. Unidades Seccionais.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a área técnica complementação da resposta definitiva já informada; 2. Atualizar o status do sistema/aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais; 3. Aguardar o recebimento da resposta complementar por parte da área técnica. 	a. Sugestão de resposta definitiva enviada pela área técnica.	a. Despacho.
19	10. ENVIAR a complementação da resposta definitiva	Consiste em enviar à Ouvidoria Seccional complementação das informações necessárias para subsidiar o envio de maiores explicações ao cidadão.	a. Área Técnica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receber a solicitação por informações complementares; 2. Elaborar documento de resposta com a devida justificativa; 3. Enviar as informações complementares para a Ouvidoria Seccional. 	a. Despacho.	a. Despacho.
20	11. ENVIAR resposta complementar ao cidadão	Consiste em enviar a resposta complementar ao cidadão.	a. Unidades Seccionais.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receber as informações complementares fornecidas pela área técnica; 2. Verificar se o texto se enquadra no padrão usual de linguagem simples; 3. Verificar se o texto atende em relação à resolutividade da demanda pelo cidadão. 4. Elaborar resposta complementar final; 5. Enviar a resposta complementar à definitiva já enviada ao cidadão. 	a. Despacho.	a. Não há.

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
21	Manifestação respon- dida	Evento de fim que sinaliza o encerramento do processo com resposta da manifestação ao cidadão.				

2. DIAGRAMA DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Autor: GDF/CC/2017/OUVIDORIA
 Versão: 1.0
 Descrição: Este processo visa o gerenciamento do fluxo de informações oriundas das manifestações cadastradas no sistema PORTAL ODF para contribuir com o aumento da reatividade e melhoria da qualidade dos serviços.



Clique [aqui](#) para visualizar a imagem em maior resolução.

2.1 DESCRITIVO DO PROCESSO – GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

OBJETIVO: Este processo visa o aperfeiçoamento do gerenciamento das informações obtidas pelas manifestações cadastradas na plataforma ParticipaDF para contribuir com o aumento da resolutividade e melhoria da qualidade das respostas.

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
1	Recebimento consolidado das manifestações	Evento de início de mensagem, indica que com o recebimento consolidado das manifestações encaminhadas pela plataforma ParticipaDF e sistema/aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais o fluxo de "GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES PROVENIENTES DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA" .				
	1. GERAR dashboard	Consiste em Gerar dashboard a partir das manifestações das ouvidorias seccionais.	a. Comissão Permanente de Avaliação de Dados de Ouvidoria da SES-DF.	1. Filtrar as manifestações do Painel de Ouvidoria por rank órgãos, assuntos, unidade, entre outros elementos; 2. Gerar relatório de dashboard do sistema/ aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais evidenciando unidade de saúde envolvida e desdobramento do assunto do ParticipaDF (Exemplo: Agendamento de Consultas – Oftalmologia Geral – Demora no agendamento; Atendimento em Unidade Básica de Saúde – dificuldade de atendimento pelo profissional médico).	a. Relatório do Painel de Ouvidoria; b. Report do sistema/ aplicativo utilizado pelas ouvidorias seccionais.	a. Dashboard.
2	2. PROSPECTAR áreas com status crítico de avaliação	Consiste em cruzar os dados coletados e prospectar áreas (unidade e/ou serviços) com status crítico de avaliação em relação à resolutividade e a qualidade das respostas das manifestações.	a. Comissão Permanente de Avaliação de Dados de Ouvidoria da SES-DF.	1. Gerar planilha de Curva ABC com a ordem das áreas críticas; 2. Gerar a estratificação de dados das áreas críticas com prioridade em ações de melhoria a partir do Dashboard; 3. Abrir processo SEI para monitoramento das inconformidades em status crítico das ouvidorias seccionais; 4. Elaborar o Diagnóstico Situacional; 5. Elaborar memorando dos status; 6. Encaminhar memorando dos status para a Unidade Setorial de Ouvidoria.	a. Dashboard.	a. Planilha de Curva ABC com a ordem das áreas críticas; b. Estratificação de dados; c. Diagnóstico situacional; d. Memorando.
3	3. ANALISAR dados	Consiste em analisar os dados consolidados no Relatório das	a. Unidade Setorial de Ouvidoria.	1. Analisar os dados consolidados no Relatório das áreas críticas com prioridade em ações de melhoria e Planilha de Curva ABC;	a. Planilha de Curva ABC com a ordem das áreas críticas;	a. Análise.

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
		áreas críticas com prioridade em ações de melhoria.		2. Demonstrar o impacto das manifestações em status crítico na média geral de resolutividade e qualidade de resposta da SES-DF.	b. Estratificação de dados; c. Diagnóstico situacional; d. Memorando.	
4	Gateway Índice de qualidade da resposta com status crítico. Índice de resolutividade com status crítico.	Gateway Paralelo, indica que após a análise dos dados, seguirá de forma concomitante para as atividades “4. COMUNICAR a ouvidoria seccional (qualidade da resposta) ” e “5. COMUNICAR a ouvidoria seccional (resolutividade) ” Verde: na meta ou acima; Amarelo: abaixo da meta; Vermelho: IV - indicarem pontuação igual ou inferior a 30% nas metas estabelecidas no Plano de Ação Anual da Ouvidoria-Geral. Norma: PORTARIA Nº 61, DE 16 DE ABRIL DE 2021.				
5	4. COMUNICAR a ouvidoria seccional (qualidade da resposta)	Consiste em comunicar a ouvidoria seccional quanto às situações de status crítico em relação à qualidade das respostas.	a. Unidade Setorial de Ouvidoria.	1. Verificar se o índice de qualidade da resposta se encontra com status crítico; 2. Abrir processo SEI específico para cada ouvidoria seccional por semestre; 3. Elaborar memorando para informar a situação; 4. Encaminhar memorando para a ouvidoria seccional.	a. Análise.	a. Memorando.
6	5. COMUNICAR a ouvidoria seccional (resolutividade)	Consiste em comunicar a ouvidoria seccional quanto às situações de status crítico em relação à resolutividade.	a. Unidade Setorial de Ouvidoria.	1. Verificar se o índice de resolutividade se encontra com status crítico; 2. Abrir processo SEI específico para cada ouvidoria seccional por semestre; 3. Elaborar memorando para informar a situação; 4. Encaminhar memorando para a ouvidoria seccional.	a. Análise.	a. Memorando.
7	6. DISTRIBUIR as manifestações em status crítico	Consiste em distribuir as manifestações em status crítico, conforme o sistema/aplicativo	a. Unidades Seccionais de Ouvidoria.	1. Analisar o diagnóstico situacional para identificação dos problemas apontados;	a. Memorando de demais documentos do processo SEI.	a. Memorando de ação corretiva.

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
		utilizado pelas ouvidorias seccionais para o desenvolvimento de ação corretiva.		2. Analisar a estratificação dos dados para entendimento preliminar das causas dos problemas apontados; 3. Abrir processo SEI específico para cada ouvidoria seccional por semestre. 4. Elaborar memorando para comunicar a necessidade de desenvolvimento de ação corretiva para o status crítico apontado. 5. Encaminhar memorando a Área Técnica.		
8	7. ANALISAR as informações recebidas	Consiste em analisar as informações recebidas, tendo em vista o desenvolvimento de ação corretiva.	a. Área Técnica.	1. Analisar as informações recebidas com o objetivo de desenvolver ações corretivas; 2. Verificar se se trata de problemas relacionados à qualidade da resposta ou resolutividade; 3. Definir a ação corretiva a ser tomada.		a. Checklist.
9	8. ENCAMINHAR para programa de capacitação	Consiste em encaminhar servidores para programa de capacitação técnica.	a. Área Técnica.	1. Analisar o relatório com apontamento da necessidade de encaminhar servidores programa de capacitação; 2. Identificar quais servidores devem ser encaminhados para a realização de curso de capacitação; 3. Alinhar com as instituições promotoras de cursos de capacitação governamental a inscrição dos servidores selecionados previamente.	a. Relatório.	a. Portfólio de cursos de capacitação.
10	9. COMUNICAR a equipe de servidores quanto a necessidade de realização da capacitação	Consiste em comunicar a equipe de servidores quanto a necessidade de realização da capacitação.	a. Área Técnica.	1. Comunicar os servidores selecionados quanto a necessidade de realizar curso de capacitação; 2. Formalizar via SEI a relação dos servidores interessados em realizar curso de capacitação junto às instituições promotoras.	a. Portfólio de cursos de capacitação.	a. Ofício ou Memorando; b. Solicitação de inscrições.
11	Prazo de 60 dias	Evento intermediário de tempo que sinaliza a necessidade de aguardar a realização das capacitações.				
12	10. LISTAR os servidores certificados	Consiste em preparar listagem com o nome dos servidores certificados no programa de capacitação.	a. Área Técnica.	1. Preparar a lista com o nome dos servidores capacitados e certificados.	a. Confirmação de inscrições.	a. Listagem dos servidores certificados.
13	11. IDENTIFICAR as principais causas que geram baixa resolutividade	Consiste em identificar as principais causas que geram baixa resolutividade em relatório preliminar.	a. Área Técnica.	1. Identificar as principais causas que geram baixa resolutividade apontadas no relatório; 2. Detalhar com a equipe as causas apontadas no relatório acima. 3. Consolidar as informações para compor o relatório preliminar; 4. Validar as informações consolidadas;	a. Memorando de ação corretiva; b. Listagem dos servidores certificados.	a. Relatório preliminar.

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
				5. Preparar despacho de encaminhamento das informações para a ouvidoria seccional.		
17	12. CONSOLIDAR semestralmente as informações recebidas	Consiste em consolidar as informações recebidas das áreas técnicas em relatórios semestrais.	a. Unidades Seccionais Ouvidoria.	1. Receber os relatórios preliminares; 2. Receber listagens dos servidores certificados; 3. Consolidar as informações recebidas; 4. Elaborar memorando de encaminhamento do relatório semestral para a Comissão Permanente de Avaliação de Dados de Ouvidoria da SES-DF, com cópia para a Ouvidoria Setorial.	a. Despacho; b. Listagem dos servidores certificados; c. Relatório preliminar.	a. Relatório semestral; b. Memorando.
18	13. GERAR relatório consolidado de todas as Seccionais	Consiste em gerar relatório consolidado de todas as ouvidorias seccionais.	a. Comissão Permanente de Avaliação de Dados de Ouvidoria da SES-DF.	1. Receber os relatórios semestrais de todas as ouvidorias seccionais; 2. Analisar as informações recebidas. 3. Consolidar todas as informações em um relatório unificado; 4. Realizar pesquisa no painel de ouvidoria; 5. Realizar pesquisa nos instrumento de planejamento (PAS do ano).	a. Minuta do Relatório unificado.	a. Relatório unificado.
19	14. REALIZAR reuniões estratégicas de alinhamento	Consiste em realizar reuniões estratégicas de alinhamento para análise do relatório unificado de manifestações crítica.	a. Unidade Setorial Ouvidoria; b. SUPLANS; c. SAGOV; d. CONT.	1. Realizar reunião de alinhamento com a SUPLANS; 2. Realizar reunião de alinhamento com a SAGOV; 3. Realizar reunião de alinhamento com a CONT.	a. Relatório unificado.	a. Memória de Reunião.
20	15. SUGERIR melhorias a serem realizadas pelas ouvidorias seccionais e suas áreas técnicas	Consiste em sugerir melhorias a serem realizadas pelas ouvidorias seccionais e suas áreas técnicas.	a. Unidade Setorial Ouvidoria.	1. Consolidar as sugestões coletadas nas reuniões de alinhamento; 2. Elaborar nota técnica baseada no relatório unificado e nas memórias de reunião; 3. Avaliar necessidade de transformar em transparência ativa as informações geradas; 4. Solicitar a elaboração de plano de ação a alta gestão responsável pelas áreas finalísticas com status crítico.	a. Memória de Reunião.	a. Nota Técnica; b. Memorando.
21	Envio da demanda à alta gestão	Evento intermediário de mensagem que consiste em encaminhar a Nota Técnica a alta gestão.				
21	16 ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÃO PELA ALTA GESTÃO	Este subprocesso consiste na elaboração de plano de ação pela alta gestão responsável pela área finalística com status crítico.				
22	Prazo de 60 dias					

Nº ITEM	ATIVIDADE INTRA-ATIVIDADE EVENTO	DESCRIÇÃO	ATORES RESPONSÁVEIS	TAREFAS	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	DOCUMENTAÇÃO GERADA
23	17. VERIFICAR eficácia do Plano de Ação	Consiste em verificar a relação entre os resultados obtidos e os planejados no plano de ação.	a. Unidade Setorial Ouvidoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receber o plano de ação validado pela alta gestão responsável pela área finalística com status crítico; 2. Preparar reunião de apresentação dos planos de ação propostos pela alta gestão responsável pela área finalística com status crítico. 3. Convidar a SUPLANS, SAGOV e a CONT para reunião de alinhamento; 4. Preparar reunião de apresentação dos planos de ação propostos pela alta gestão responsável pela área finalística com status crítico. 5. Analisar o Plano de Ação em reunião conjunta de alinhamento com as unidades SUPLANS, SAGOV e CONT. 6. Encaminhar análise do Plano de Ação a CONT. 	a. Plano de ação.	a. Memória de Reunião.
25	Comunicar a CONT	Evento final de mensagem, indica que a análise do Plano de Ação foi encaminhada a CONT.				

CONTROLE DE VERSÃO



VERSÃO	RESPONSÁVEL	CRIAÇÃO / ALTERAÇÕES	DATA
1.0	Gerência de Modelagem de Processos (GMPROC)	Criação do processo de trabalho.	08/01/2025