

DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO

IDENTIFICAÇÃO: Matriz de Negócio da Secretaria da Ouvidoria Geral

ELABORAÇÃO: 26/07/2005 AnexoXIX

REVISÃO: 16/02/2012

FORNECEDORES

- Poderes Constituídos;
- Outras instituições;
- Corpo Deliberativo;
- Corpo Diretivo.

INSUMOS

- Legislação;
- Visitas técnicas;
- Plano estratégico;
- Capacitação

NEGÓCIO

MISSÃO
Garantir ao cidadão oportunidades de exercer o controle social da administração pública do estado e dos municípios, por meio de canais de comunicação que fortaleçam a relação entre o controle externo e a sociedade.

PRODUTOS

- Política da Ouvidoria implantada.

CLIENTES

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Unidades do TCE.

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Poderes Constituídos;
- Tribunal Pleno;
- Ministério Público de Contas;
- Unidades do TCE;
- Doutrinadores.

- Fato motivador;
- Processos;
- Legislação;
- Jurisprudência;
- Súmulas;
- Doutrina;
- Fluxograma do Processo.

NEGÓCIO
Democratização do controle social.

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Poderes Constituídos;
- Tribunal Pleno;
- Ministério Público de Contas;
- Unidades do TCE;
- Doutrinadores.

- Fato motivador;
- Processos;
- Legislação;
- Jurisprudência;
- Súmula;
- Doutrina;
- Fluxograma do Processo.

PESSOAS

- 01 Secretaria Executiva
- 01 Assistente Jurídico
- 01 Ouvidor-Geral
- 01 Assistente Técnico
- 01 Assistente
- 01 Apoio

- Informação verificada encaminhada e respondida.

- Sociedade;
- Fiscalizados
- Unidades do TCE.

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Unidades do TCE.

- Fato motivador;
- Fluxograma do processo.

EQUIPAMENTOS

- Críticas e elogios analisadas, encaminhadas e respondidas.

- Sociedade;
- Unidades do TCE.

DESCRÍÇÃO DO NEGÓCIO

IDENTIFICAÇÃO: Matriz de Negócio da Secretaria da Ouvidoria Geral

ELABORAÇÃO: 26/07/2005 AnexoXIX

REVISÃO: 16/02/2012

FORNECEDORES

INSUMOS

NEGÓCIO

PRODUTOS

CLIENTES

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Unidades do TCE.

- Fato motivador;
- Fluxograma do processo.

MISSÃO
Garantir ao cidadão oportunidades de exercer o controle social da administração pública do estado e dos municípios, por meio de canais de comunicação que fortaleçam a relação entre o controle externo e a sociedade.

- Sugestões analisadas, encaminhadas e respondidas.

- Sociedade
- Unidades do TCE.

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Poderes Constituídos;
- Ministério Público de Contas;
- Unidades do TCE;
- Doutrinadores.

- Fato motivador;
- Processos;
- Legislação;
- Jurisprudência;
- Súmula;
- Doutrina.

NEGÓCIO
Democratização do controle social.

- Reclamação analisada, encaminhada e respondida.

- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Ouvidor-Geral;
- Conselheiro Relator;
- Unidades do TCE.

- Poderes Constituídos;
- Sociedade;
- Fiscalizados;
- Unidades do TCE.

- Legislação;
- Fato motivador;
- Política de Ouvidoria;
- Capacitação.

PESSOAS
01 Secretaria Executiva
01 Assistente Jurídico
01 Ouvidor-Geral
01 Assistente Técnico
01 Assistente
01 Apoio.

- Ouvidorias Públicas estimuladas, orientadas e acompanhadas.

- Fiscalizados.

- Poderes Constituídos;
- Fiscalizados;
- Sociedade;
- Unidades do TCE;
- Doutrinadores;
- Outras Instituições.

- Fato motivador;
- Legislação;
- Jurisprudência;
- Súmulas;
- Pesquisas;
- Doutrina;
- Informações.

EQUIPAMENTOS

- Material institucional elaborado e encaminhado.

- Unidades do TCE;
- Fiscalizados;
- Sociedade.

- Equipe da Ouvidoria-Geral;
- Unidades do TCE.

- Normas internas;
- Metas planejadas;
- Indicadores de resultado e desempenho;
- Eventos.

- Relatório gerencial elaborado e encaminhado.

- Ouvidor-Geral;
- Unidades do TCE.

DESCRÍÇÃO DO NEGÓCIO

IDENTIFICAÇÃO: Matriz de Negócio da Secretaria da Ouvidoria Geral

ELABORAÇÃO: 26/07/2005 AnexoXIX

REVISÃO: 16/02/2012

FORNECEDORES

- Unidades do TCE.

INSUMOS

- Fato motivador;
- Legislação;
- Jurisprudência;
- Súmulas;
- Pesquisas;
- Doutrina;
- Informações.

NEGÓCIO

MISSÃO

Garantir ao cidadão oportunidades de exercer o controle social da administração pública do estado e dos municípios, por meio de canais de comunicação que fortaleçam a relação entre o controle externo e a sociedade.

PRODUTOS

- Serviço de Informação ao Cidadão.

CLIENTES

- Sociedade
- Cidadão Usuário;
- Fiscalizados.

NEGÓCIO

Democratização do controle social.

PESSOAS

- 01 Secretaria Executiva**
01 Assistente Jurídico
01 Ouvidor-Geral
01 Assistente Técnico
01 Assistente
01 Apoio.

EQUIPAMENTOS