

Matriz de Negócios - Ouvidoria

Missão: Promover o exercício do controle social das políticas públicas implementadas pelo Governo Estadual e o estímulo à transparência, disponibilizando canais de comunicação que permitem o diálogo entre o cidadão e usuários dos serviços públicos e o Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

Negócio: Fomento do controle social e da transparência pública com a participação do cidadão.

Pessoas: Ouvidor(a) e Assessores.

PRODUTOS	FORNECEDORES	INSUMOS	CLIENTES
1- Política da Ouvidoria implantada.	Corpo deliberativo/ Corpo diretivo/ Unidades do TCE/ Outras instituições.	Capacitação/ Legislação/ Plano Estratégico/ Visitas técnicas	Jurisdicionados/ Unidades do TCE/ Sociedade
2- Informações referentes a indícios de irregularidades verificadas, informadas, encaminhadas e respondidas.	Jurisdicionados/ Tribunal Pleno/ MP de Contas/ Unidades do TCE/ Doutrinadores/ Sociedade	Fato motivador/ Fluxograma do processo/ Jurisprudência/ Legislação/ Processos/ Súmulas	Ouvidor/ Presidente/ Conselheiro Relator/ Corregedor/ Secretário de Controle Externo/ Unidades do TCE/ Sociedade
3- Pedidos de informações verificados, encaminhados e respondidos.	Jurisdicionados/ Tribunal Pleno/ MP de Contas/ Unidades do TCE/ Doutrinadores/ Sociedade	Fato motivador/ Fluxograma do processo/ Jurisprudência/ Legislação/ Processos/ Súmulas	Ouvidor/ Jurisdicionados/ Unidades do TCE/ Sociedade
4- Críticas e sugestões analisadas, encaminhadas e respondidas.	Jurisdicionados/ Unidades do TCE/ Sociedade	Fato motivador/ Fluxograma de processos	Ouvidor/ Unidades do TCE/ Sociedade
5- Reclamações analisadas, encaminhadas e respondidas.	Jurisdicionados/ Unidades do TCE/ Sociedade/ MP de Contas	Fato motivador/ Fluxograma de Processos/ Jurisprudência/ Legislação/ Processos/ Súmula	Jurisdicionados/ Ouvidor/ Unidades do TCE/ Sociedade
6- Ouvidoria estimulada, orientada e acompanhada.	Jurisdicionados/ Unidades do TCE/ ATRICON/ Sociedade	Política da Ouvidoria/ Legislação/ Fato motivador/ Capacitação/ Indicadores de desempenho	Unidades do TCE/ Jurisdicionados/ Sociedade
7- Indicadores de desempenho implantados e monitorados.	Jurisdicionados/ Unidades do TCE/ ATRICON/ Sociedade/ Equipe da Ouvidoria	Política da Ouvidoria/ Legislação/ Fato motivador/ Capacitação/ Indicadores de desempenho	Unidades do TCE/ Jurisdicionados/ Sociedade
8- Relatórios Gerenciais elaborados e encaminhados.	Equipe da Ouvidoria/ Unidades do TCE	Indicadores de resultado e desempenho/ Controle Administrativo	Presidência/ Unidades do TCE/ Ouvidor