

Tabela de entregas – PGD 2.0

Área: Ouvidoria

Nº	Processo	Atividade do processo	Complexidade	Título da Entrega (principal)	Possíveis entregas parciais	Possíveis subtarefas da entrega	Modalidade de trabalho
01	Execução de política pública	Recebimento de diversas manifestações de ouvidoria através da Plataforma Fala.BR	Alta	Manifestações recebidas no Fala.BR respondidas	Manifestações recebidas no Fala.BR tratadas (tramitadas ou arquivadas)	Tratar os diferentes tipos de manifestação de Ouvidoria: elogio; solicitação; sugestões; reclamações e denúncias.	Teletrabalho
02	Gestão de Processos	Utilização da Plataforma de Conselho de Usuário para pesquisa de melhoria das atividades de Ouvidoria	Alta	Atividades de Ouvidoria aperfeiçoadas por meio da utilização da Plataforma de Conselho de Usuários		<ul style="list-style-type: none"> Gerenciamento e manutenção da plataforma Captação/engajamento de Conselheiros Elaboração, divulgação e tabulação de enquetes sobre os serviços da carta de serviços 	Teletrabalho
03	Prestação de contas	Elaboração e publicação de relatórios de Ouvidoria	Alta	Relatórios semestrais de Ouvidoria elaborados e publicados		Criar relatórios estatísticos das manifestações de cada semestre do ano referência	Teletrabalho
04	Atualização do site	Atualização da página da Ouvidoria no site do Cefet/RJ	Média	Página da Ouvidoria atualizada no site do Cefet/RJ	Página da Ouvidoria atualizada e/ou reformulada	A página será atualizada com novas informações e melhorias nas informações constantes	Teletrabalho
					Novos documentos relativos à Ouvidoria incluídos no site		
05	Gestão de dados e desempenho	Pesquisa de Satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria	Alta	Pesquisa de Satisfação de atendimento da Ouvidoria realizada	Formulário para avaliação do atendimento presencial ou virtual da Ouvidoria criado	Discutir com a equipe as respostas recebidas no formulário, com vista à melhora dos atendimentos	Teletrabalho/ Presencial
					Link do formulário de avaliação inserido na página da Ouvidoria		
					Acompanhamento das respostas do questionário de avaliação do atendimento da Ouvidoria realizado		
06	Gestão operacional	Atendimento ao cidadão na Ouvidoria	Média	Atendimento ao cidadão realizado pela Ouvidoria		Realizar atendimento presencialmente, virtualmente (chamados, e-mails, Teams, Forms) e por telefone. Abrange os servidores, alunos e funcionários do Cefet/RJ.	Teletrabalho/ Presencial
07	Gestão de Acolhimento Institucional	Acolhimento do cidadão que deseja fazer uma manifestação tipo denúncia ou reclamação na Ouvidoria	Alta	Acolhimento ao cidadão realizado pela Ouvidoria		Realizar acolhimento presencialmente e virtualmente (por meio da Plataforma Teams). Abrange os servidores, alunos e funcionários do Cefet/RJ.	Teletrabalho/ Presencial

Tabela de entregas – PGD 2.0
Área: Ouvidoria

Nº	Processo	Atividade do processo	Complexidade	Título da Entrega (principal)	Possíveis entregas parciais	Possíveis subtarefas da entrega	Modalidade de trabalho
08	Processos e mecanismos de resolução de conflitos	Resolução de conflitos	Alta	Resolução de Conflitos executada com excelência pela Ouvidoria		Executar a solução pacífica de conflitos por meio da comunicação, do exercício partilhado da autonomia e da força transformadora do diálogo entre o Estado e o cidadão. Direcionada tanto para o público interno quanto externo.	Presencial
09	Acompanhamento da resposta junto às áreas técnicas	Realização de acompanhamento da resposta junto às áreas técnicas	Média	Acompanhamento da resposta junto às áreas técnicas realizado pela Ouvidoria		A ouvidoria deve acompanhar os e-mails até a resposta conclusiva do setor para o cidadão	Teletrabalho
10	Gestão de dados	Entrega de dados e informações da Ouvidoria	Média	Prestações de informações da Ouvidoria finalizadas		Entrega de dados e informações funcionais da Ouvidoria, exigido por setores internos do Cefet/RJ ou por outros órgãos	Teletrabalho