04.03 Ouvidoria

SERVIÇOS:

- 04.03.01 Atendimento ao Cidadão: Manifestação Ouvidoria
  - (04.03.01.001) Atendimento ao cidadão pelo FalaBr
  - (04.03.01.002) Atendimento ao cidadão por outros instrumentos de comunicação
- 04.03.02 Atendimento ao Cidadão: Acompanhamento do Atendimento ao Cidadão
  - (04.03.02.001) Gerenciamento de manifestações de ouvidoria
  - (04.03.02.002) Apoio administrativo às atividades da Ouvidoria.
  - (04.03.02.003) Atuação como Ouvidor/a
- 04.03.03 Atendimento ao Cidadão: Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos
  - (04.03.03.001) Tratamento de dados da pesquisa de satisfação
- 04.03.04 Gestão e melhoria da qualidade
  - (04.03.04.001) Elaboração do boletim de ouvidoria e SIC
  - (04.03.04.002) Elaboração do relatório anual da ouvidoria
  - (04.03.04.003) Criação ou revisão de normativos
  - (04.03.04.004) Elaboração relatório sobre prestação dos serviços e a correção de falhas

04.03.01 Atendimento ao Cidadão: Manifestação Ouvidoria

USUÁRIO: CIDADÃO REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO: LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO: Reitoria e Campi do IFPE (https://www.ifpe.edu.br/ouvidoria) RESPONSÁVEL: Ronei Aprígio Freitas dos Santos (Ouvidor-Geral) CONTATO (telefone/e-mail): 81.2125.1731 PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Atendimento presencial: Diretoria de Controladoria do IFPE (Endereço: Av. Prof. Luís Freire, 500 - Cidade Universitária - Recife - 50740-540 - PE) Atendimento remoto através do e-mail: ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO: ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

(04.03.01.001) Atendimento ao cidadão pelo FalaBr

INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO POR CAMPUS	**ENDEREÇO DO INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO**
Entrega do Serviço	**Registro de atendimento**
1. *Campus* Abreu e Lima	https://docs.google.com/document/d/1UU1_uEsNLlZrgD3iyP6oh-wkHL-sHhryEZoBx6zfnJ4/edit
2. *Campus* Afogados da Ingazeira	https://docs.google.com/document/d/1GhFbsGV1ru_YMuvYoHiOAO5UnnElJYTZ/edit?rtpof=true
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	

15.	
16.	
17.	

(04.03.01.002) Atendimento ao cidadão por outros instrumentos de comunicação

04.03.02 Atendimento ao Cidadão: Acompanhamento do Atendimento ao Cidadão

USUÁRIO: REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO: LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO: RESPONSÁVEL: CONTATO (telefone/e-mail): PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO: ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

(04.03.02.001) Gerenciamento de manifestações de ouvidoria

(04.03.02.002) Apoio administrativo às atividades da Ouvidoria.

(04.03.02.003) Atuação como Ouvidor/a

04.03.03 Atendimento ao Cidadão: Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

USUÁRIO: REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO: LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO: RESPONSÁVEL: CONTATO (telefone/e-mail): PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO: ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

(04.03.03.001) Tratamento de dados da pesquisa de satisfação

04.03.04 Gestão e melhoria da qualidade

USUÁRIO: REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO: LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO: RESPONSÁVEL: CONTATO (telefone/e-mail): PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO: ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

(04.03.04.001) Elaboração do boletim de ouvidoria e SIC

(04.03.04.002) Elaboração do relatório anual da ouvidoria

(04.03.04.003) Criação ou revisão de normativos

(04.03.04.004) Elaboração relatório sobre prestação dos serviços e a correção de falhas