

# 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](mailto: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. <i>Campus</i> Abreu e Lima                     | <a href="https://docs.google.com/document/d/1UU1_uEsNLIZrgD3iyP6oh-wkHL-sHhryEZoBx6zfnJ4/edit">https://docs.google.com/document/d/1UU1_uEsNLIZrgD3iyP6oh-wkHL-sHhryEZoBx6zfnJ4/edit</a> |
| 2. <i>Campus</i> Afogados da Ingazeira            | <a href="https://docs.google.com/document/d/1GhFbsGV1ru_YMuvYoHiOAO5UnnElJYTZ/edit?rtpof=true">https://docs.google.com/document/d/1GhFbsGV1ru_YMuvYoHiOAO5UnnElJYTZ/edit?rtpof=true</a> |
| 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