



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA
Reitoria
Ouvidoria

Lista de Serviços

CONCEITO DE PROCESSO: Processo é um conjunto de ações contínuas executadas por pessoas ou máquinas para alcançar resultados concretos que sejam perceptíveis pela comunidade acadêmica.

CONCEITO DE PRIORIDADE: A prioridade está relacionada às atividades de mapeamento de processos do setor, ou seja, os processos pelos quais se iniciará o mapeamento recebem alta prioridade, os processos de média prioridade serão mapeados em seguida, e por fim, os processos de baixa prioridade. Preencha com “Alta”, “Média” ou “Baixa” na coluna apropriada.

NOME DO PROCESSO	BREVE DESCRIÇÃO	PRIORIZAÇÃO
[OUV] 01 Tratar manifestações	Receber as manifestações dos cidadãos, analisá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público.	Alta
[OUV] 02 Emitir relatórios	Emitir relatórios relativos ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da UFCSPA para atender demandas da Reitoria, CPAD, Auditoria Interna, CGU e/ou TCU.	Média
[OUV] 03 Monitorar pesquisa de satisfação da	Acompanhar o desempenho da Ouvidoria da UFCSPA, verificando o tempo médio de resposta e o nível de	Baixa

Ouvidoria	satisfação dos usuários.	
[OUV] 04 Monitorar Carta de Serviços da UFCSPA	Verificar, periodicamente, se a Carta de Serviços da UFCSPA está atualizada e, se necessário, solicitar as devidas atualizações à PROPLAN, área competente.	Baixa
[OUV] 05 Tratar manifestações encerradas	Monitorar e, se for o caso, complementar manifestação que precisou, em virtude do prazo, ser encerrada no Fala.Br sem ter sido resolvida.	Alta

Critério de Priorização: Os processos que possuem maior impacto à comunidade têm maior prioridade associada, enquanto que aqueles cujo impacto é menor, têm baixa prioridade de mapeamento.