



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.

<b>NOME DO PROCESSO</b>	<b>BREVE DESCRIÇÃO</b>	<b>ENVOLVIDOS</b> (Setores ou Cargos)	<b>PRIORIZAÇÃO</b>
[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.	Ouvidoria, manifestante, servidor ou setor da UFCSPA e órgão externo.	Alta
[Ouv] 02 Emitir relatórios	Emitir relatórios relativos ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da UFCSPA para atender demandas da Reitoria.	Ouvidoria e Reitoria ou Auditoria Interna ou CGU.	Média

[Ouv] 03 Monitorar Painel Resolveu?	Acompanhar o desempenho da Ouvidoria da UFCSPA, verificando o tempo médio de resposta e o nível de satisfação dos usuários, por meio do Painel Resolveu?	Ouvidoria e CGU.	Baixa
[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 às áreas competentes.	Ouvidoria e setor da UFCSPA.	Baixa
[Ouv] 05 Complementar manifestações encerradas	Reabrir, no Fala.BR, manifestações encerradas para a inserção de novas informações, caso surjam após o período previsto em lei para a resolução da demanda.	Ouvidoria e setor ou servidor da UFCSPA	Alta

**Critério de Priorização:** Processos que possuem maior impacto à comunidade interna.