

Consulta Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI(2015-2019) - OUVIDORIA

Com o objetivo de mensurar os resultados alcançados pela UFPI conforme metas definidas no PDI vigente. Solicitamos o preenchimento do questionário abaixo:

OBJETIVOS OUVIDORIA



OBJETIVOS/METAS/ESTRATÉGIAS(1 - Pior Situação e 5 - Melhor Situação)

Unidade Organizacional *

OUVIDORIA ▼

Gestor *

Maryneves Saraiva de Arêa Leão Sousa

E-mail *

ouvidoria@ufpi.edu.br

OBJETIVO



OBJETIVOS: Mapear as demandas e acompanhá-las com vistas ao melhor direcionamento das ações e serviços prestados pela Instituição;-Preparar relatórios para avaliar a natureza das questões expressas através do canal da ouvidoria;-Capacitar a equipe técnica, ouvidora;Integrar-se através de eventos à rede de ouvidores nacionais;-Ampliar os serviços prestados pela ouvidoria(eventos, campanhas e divulgação, participação na rádio universitária e página da UFPI).Em que nível os objetivos forma alcançados? Descreva. *

No nível dos relatórios,ampliação do conhecimento e acesso à ouvidoria,e divulgação na rádio universitária.Sempre oferecendo feedback aos gestores da instituição.

META



METAS: -Aumentar a equipe dos integrantes da ouvidoria / SIC atualmente a ouvidoria conta somente com a ouvidora e o SIC com necessidade de atender aos requisitos da Lei.-Preparar equipe técnica;-Realizar relatórios e avaliar as demandas;-Integrar-se à rede de ouvidores;-Elaborar material de divulgação dos serviços prestados pela ouvidoria;-Acompanhar as demandas da ouvidoria aos diversos setores;-Contribuir para um melhor nível de atendimento dos serviços prestados pela instituição.-Divulgar os serviços da ouvidoria nos Campos, Ouvidoria Itinerante;-Divulgar através de palestras,seminários, entrevistas, artigos a importância da ouvidoria como canal de dialogo e mediação.-Realizar a Semana do Ouvidor ; -Divulgação na página da UFPI,participação da ouvidora na Rádio Universitária, divulgação do Seminário "O que é uma Ouvidoria Universitária? Por que e para que?" Em que nível as metas foram alcançados? Descreva.

*

Metas alcançadas:Palestras,Seminário:O que é uma Ouvidoria Universitária,e o fortalecimento do canal de diálogo.

ESTRATÉGIA



ESTRATÉGIAS:-Adequação do espaço para um atendimento individualizado;-Aquisição de coletores de sugestões a todos os Campi e Centros de Estudos da UFPI;-Realização de eventos que ofereça uma maior visibilidade a ouvidoria;- Criação de parcerias internas para melhor atendimento à comunidade acadêmica; com o NTI, com vistas à melhoria da página da ouvidoria para agilizar a comunicação on line;-Realização da semana do ouvidor - mês de março;-Realização de uma campanha interna de utilização dos e-mails diariamente;- Participação da Ouvidoria nos Eventos Nacionais da rede de ouvidores;-Capacitação permanente da ouvidora;-Confecção de folders e banners de divulgação;-Solicitação de apoio da administração superior quanto ao diversos setores da instituição com vistas às respostas das demandas da ouvidoria;-Interiorização e divulgação dos serviços da ouvidoria. Em que nível as estratégias forma trabalhadas?

Descreva. *

Melhoria na adequação do espaço de atendimento,realizamos a Semana do Ouvidor,visitando as principais unidades demandadas.Ganhamos parceiros internos: STI (Superintendência de Tecnologia da Informação), Auditoria e Governança. Melhoramos na comunicação interna diária com as diversas unidades gestoras da UFPI, através do e-mail e telefone.

Qual sua avaliação sobre os resultados alcançados? *

1 2 3 4 5

Justifique *

Equipe muito pequena e a não participação da ouvidoria nos eventos nacionais.

Este formulário foi criado em Universidade Federal do Piauí.

Google Formulários