



**Universidade Federal
Rural do Semi-Árido**
UFERSA

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

ABRIL / 2014

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido foi criada através da Decisão CONSUNI/UFERSA nº 092/2008, de 23 de Dezembro de 2008, com o intuito de contribuir para o desenvolvimento institucional, possibilitando a interação entre os diversos públicos da Universidade, atuando com função mediadora e preventiva buscando possibilitar aos usuários da UFERSA um canal de relacionamento democrático que vise a garantia de seus direitos, baseando-se nos princípios da ética, eficiência e transparência.

Formas de Contato:

O usuário da Ouvidoria da UFERSA, conta com vários mecanismos de interação com o órgão:

- Contato via telefone: (84) 3317-8232
- Envio de email: ouvidoria@ufersa.edu.br
- Envio de correspondência por correios:

Ouvidoria – UFERSA

Hall do Registro Escolar - 1º Piso do Prédio da Reitoria

Universidade Federal Rural do Semi-Árido

BR 110, Km 47

CEP 59625-900

Mossoró – RN

- Acesso ao Sistema do SIGAA (Discentes e Servidores) – Módulo Ouvidoria
- Página Web da Ouvidoria:
<http://www2.ufersa.edu.br/portal/divisoaes/ouvidoria>

Objetivo

O presente Relatório tem por objetivo a divulgação e prestação de contas das atividades da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido, bem como o cumprimento do Art. 125, inciso VII, do Regimento Geral da UFERSA, no que diz respeito a apresentação das práticas de gestão de sua Unidade de Ouvidoria em forma de relatório mensal para o Magnífico Reitor da Instituição e, também, para a comunidade universitária.

ESTATÍSTICAS DOS CHAMADOS RECEBIDOS

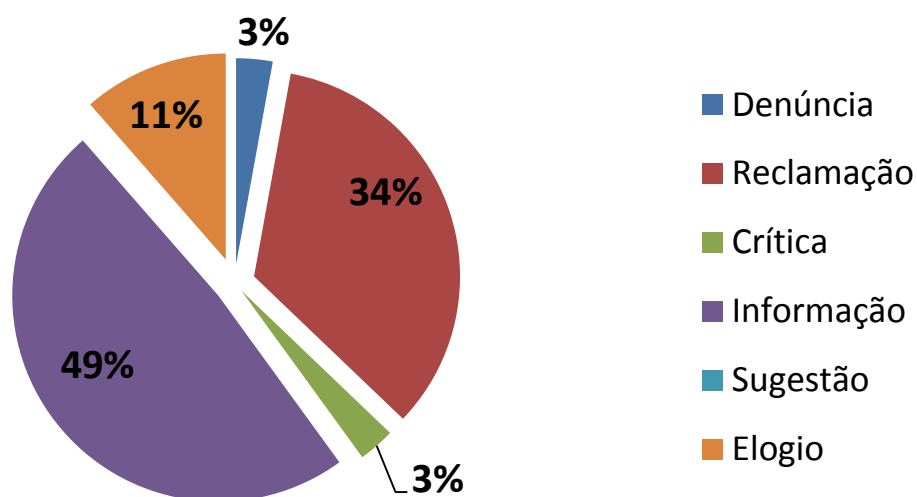
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de abril de 2014.

Foram analisados e tratados 35 chamados no período de acordo com as características especificadas abaixo:

1 - Categoria dos Chamados

Os chamados analisados e tratados pela Unidade de Ouvidoria da UFERSA, no período em destaque foram categorizados da seguinte forma:

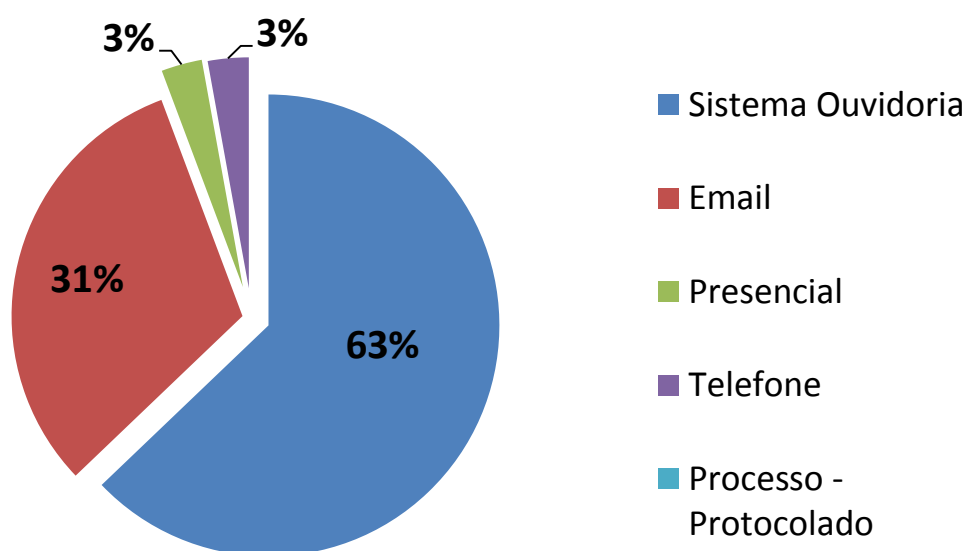
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	1	3%
Reclamação	12	34%
Crítica	1	3%
Informação	17	49%
Sugestão	0	0%
Elogio	4	11%



2 – Origem dos Chamados

A Ouvidoria da UFERSA registrou os chamados do período de acordo com o canal utilizado: Sistema Online da Ouvidoria via SIGAA; Email; Telefone; Chamado realizado presencialmente e, Processo via Protocolo:

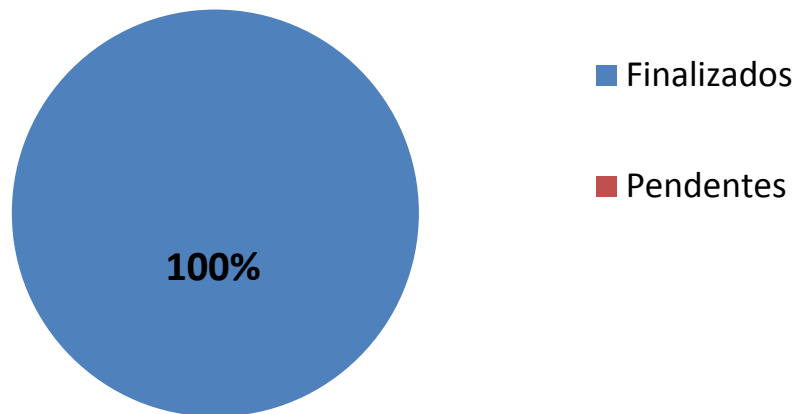
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	22	63%
Email	11	31%
Presencial	1	3%
Telefone	1	3%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Situação dos Chamados

Os chamados analisados no período estão classificados, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

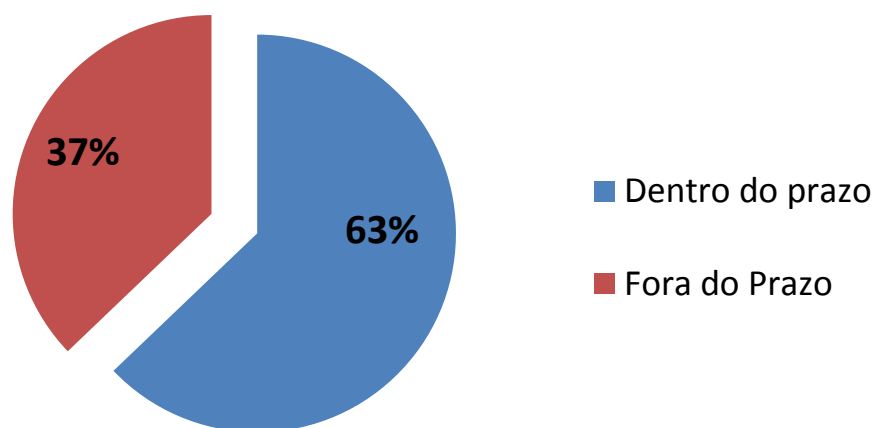
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	35	100%
Pendentes	0	0%



4 – Atendimento dos Chamados no Prazo

A condição dos chamados com relação ao atendimento aos prazos estipulados para seus tratamentos foram classificados de acordo com o que segue:

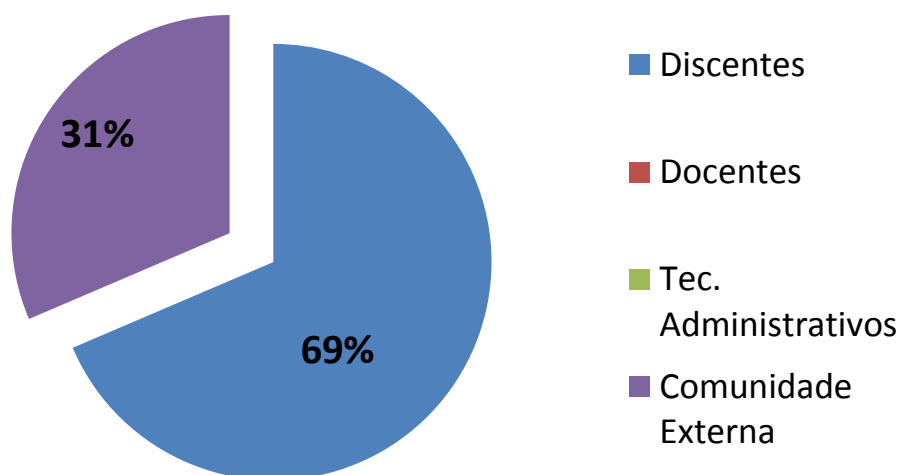
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	22	63%
Atendidos fora do prazo	13	37%



5 – Usuários no Período

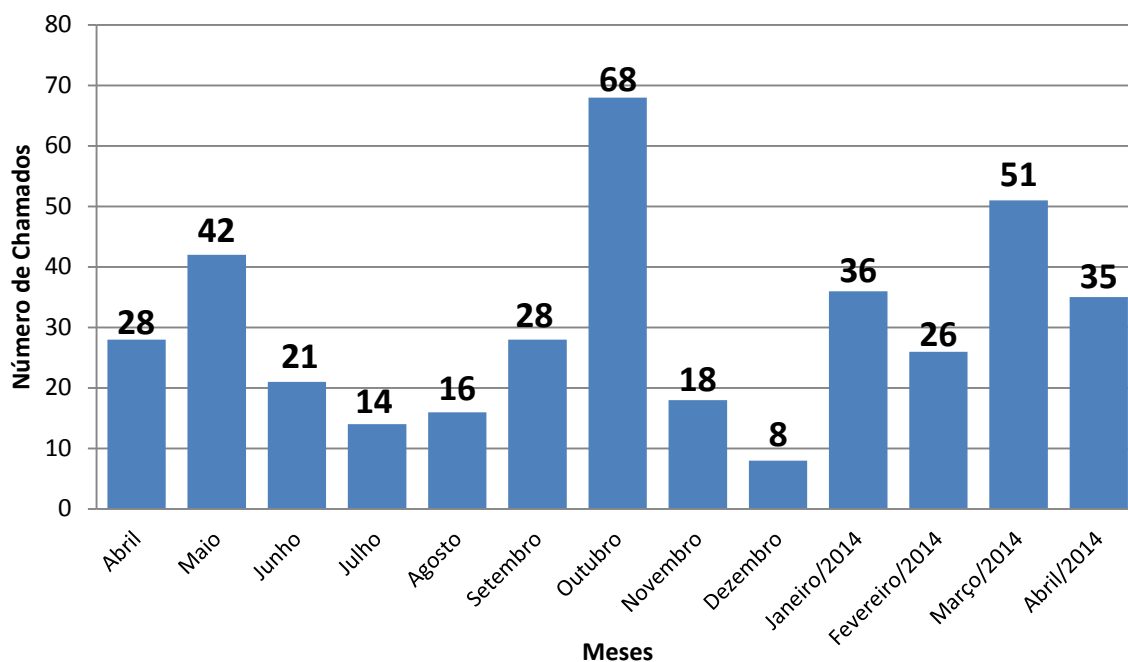
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	24	69%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	11	31%



6 – Evolução dos Chamados

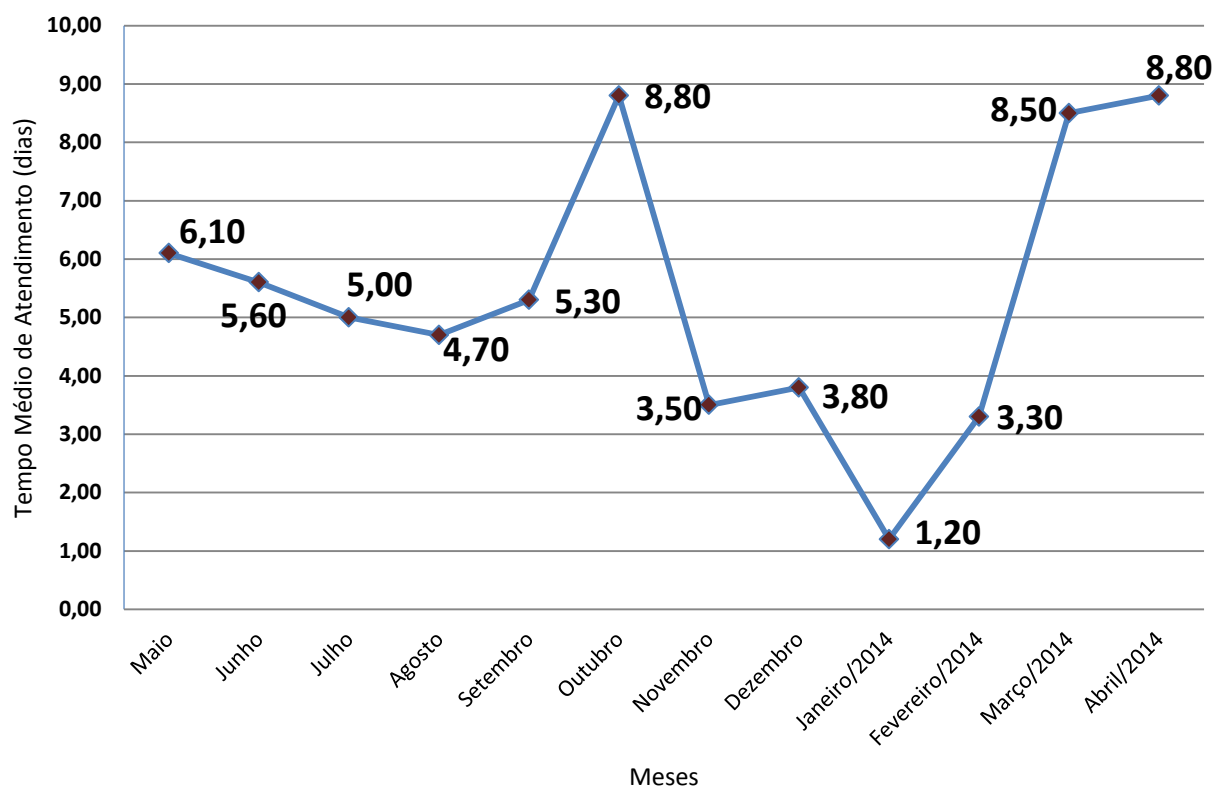
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados abaixo:



7 – Tempo Médio de Atendimento

O tempo médio de atendimento da Ouvidoria é analisado de acordo com o total de dias para realizar todos os chamados relativos a quantidade de atendimento:

Tempo Médio de Atendimento dos Chamados da Ouvidoria			
	Junho/2013	Julho/2013	Agosto/2013
Qtde de Chamados	21 chamados	14 chamados	16 chamados
Tempo Total de Atend.	117 dias	70 dias	75 dias
Tempo Médio de Atend.	5,6 dias/chamado	5,0 dias/chamado	4,7 dias/chamado
	Setembro/2013	Outubro/2013	Novembro/2013
Qtde de Chamados	28 chamados	68 chamados	18 chamados
Tempo Total de Atend.	149 dias	600 dias	63 dias
Tempo Médio de Atend.	5,3 dias/chamado	8,8 dias/chamado	3,5 dias/chamado
	Dezembro/2013	Janeiro/2014	Fevereiro/2014
Qtde de Chamados	08 chamados	36 chamados	26 chamados
Tempo Total de Atend.	30 dias	42 dias	87 dias
Tempo Médio de Atend.	3,8 dias/chamado	1,2 dias/chamado	3,3 dias/chamado
	Março/2014	Abril/2014	
Qtde de Chamados	51 chamados	35 chamados	
Tempo Total de Atend.	432 dias	307 dias	
Tempo Médio de Atend.	8,5 dias/chamado	8,8 dias/chamado	



Mossoró, 28 de maio de 2014.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA