



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

# Ouvidoria

---

## *Relatório Mensal de Atividades*

AGOSTO / 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](mailto: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://www.ouvidoria.ufersa.edu.br>

## **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**

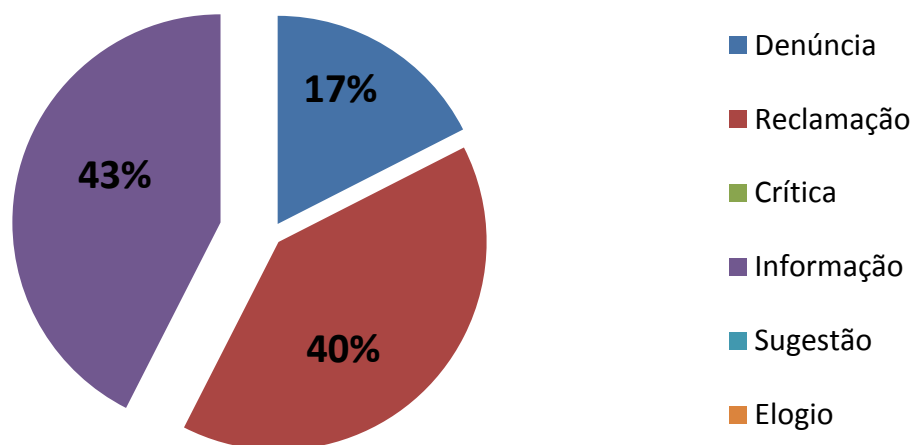
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de agosto de 2014.

Foram analisados e tratados 40 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:

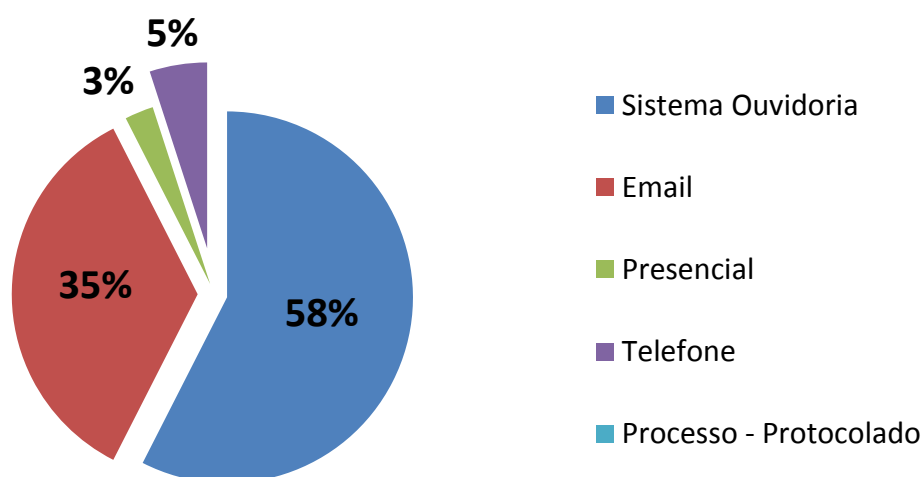
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	18%
Reclamação	16	40%
Crítica	0	0%
Informação	17	43%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



## 2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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:

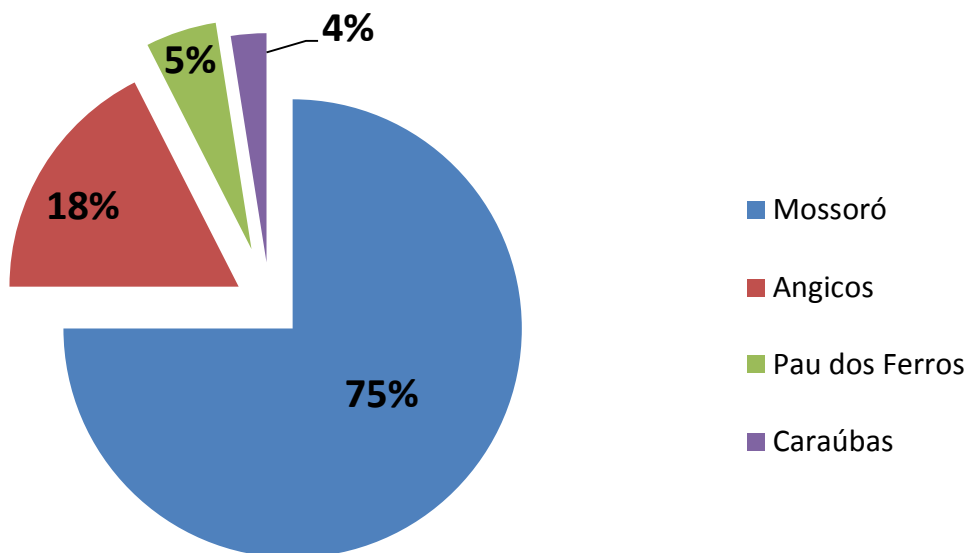
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	23	58%
Email	14	35%
Presencial	1	3%
Telefone	2	5%
Processo - Protocolado	0	0%



## 3 – Origem dos Chamados por Campus

A demanda pelos serviços da Ouvidoria por Campi da UFERSA, aconteceu de acordo com os dados a seguir:

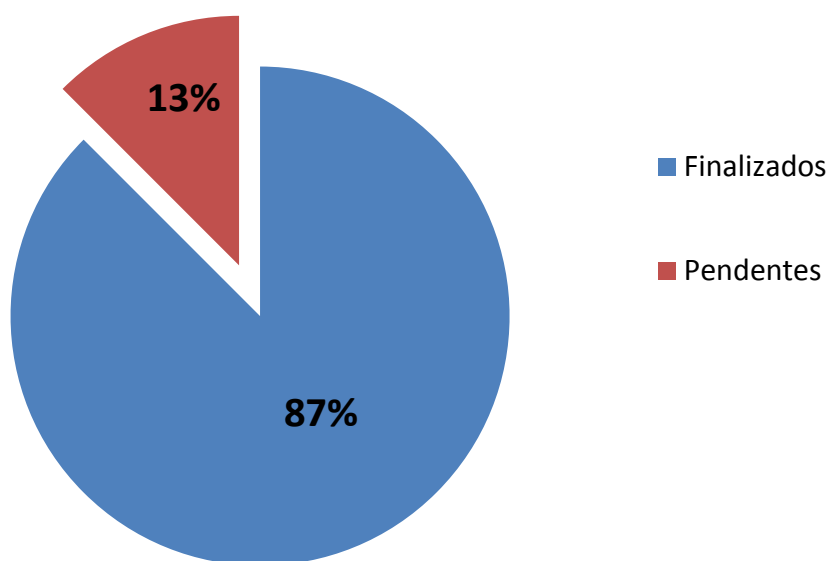
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	30	75%
Angicos	7	18%
Caraúbas	2	5%
Pau dos Ferros	1	3%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

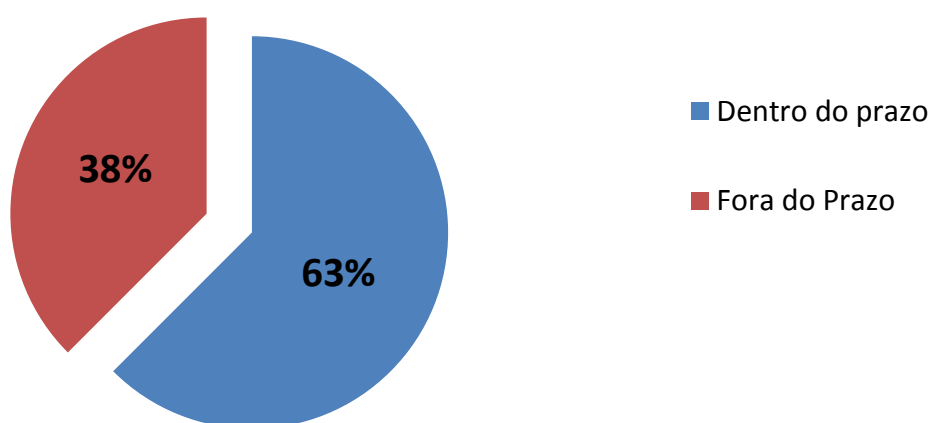
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	35	88%
Pendentes	5	13%



## 5 – 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:

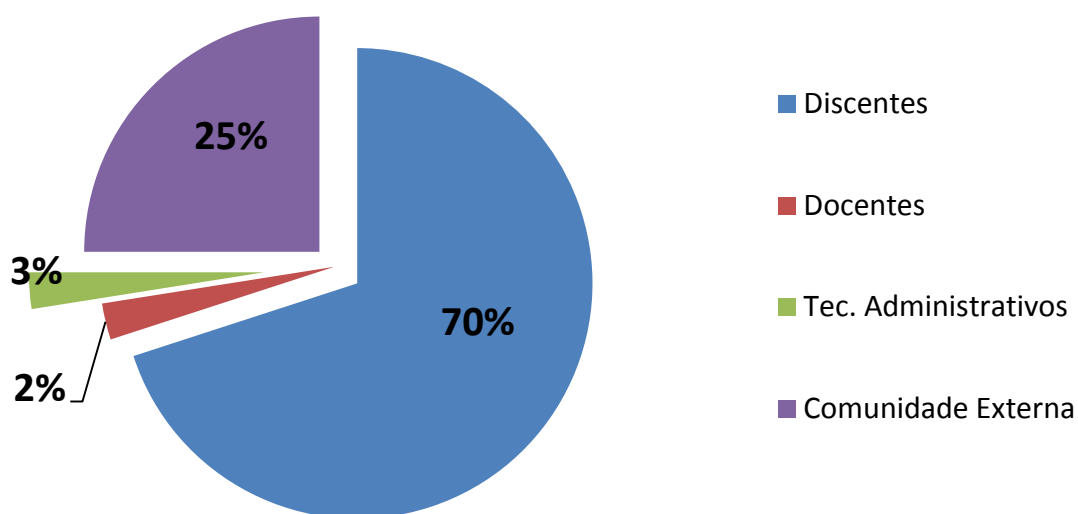
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	25	63%
Atendidos fora do prazo	15	38%



## 6 – Usuários no Período

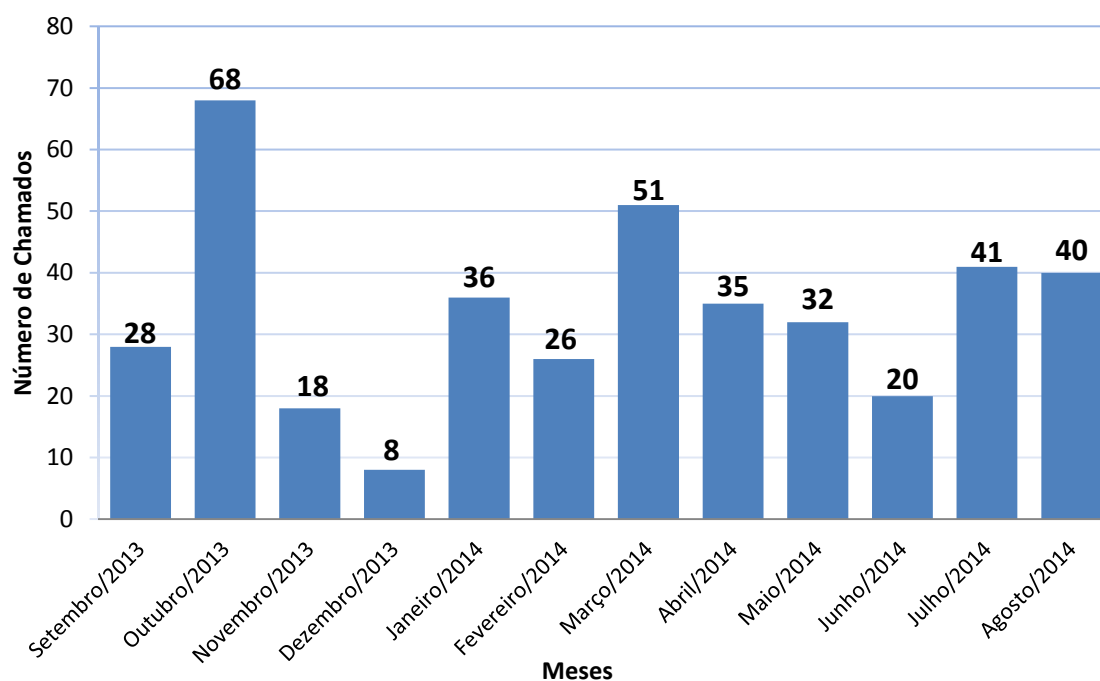
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	28	70%
Docentes	1	3%
Tec. Administrativos	1	3%
Comunidade Externa	10	25%



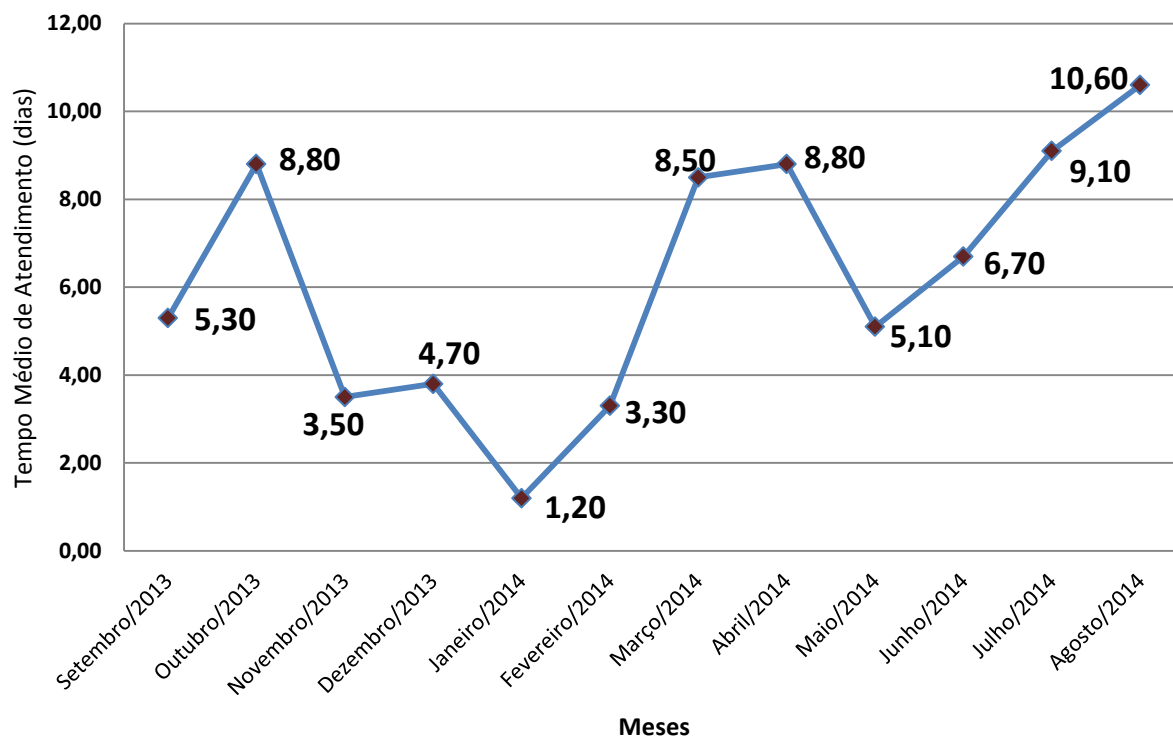
## 7 – Evolução dos Chamados

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



## 8 – 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:



Mossoró, 24 de outubro de 2014.

**Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior**  
Ouvidor - UFERSA