Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Agosto / 2016

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://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

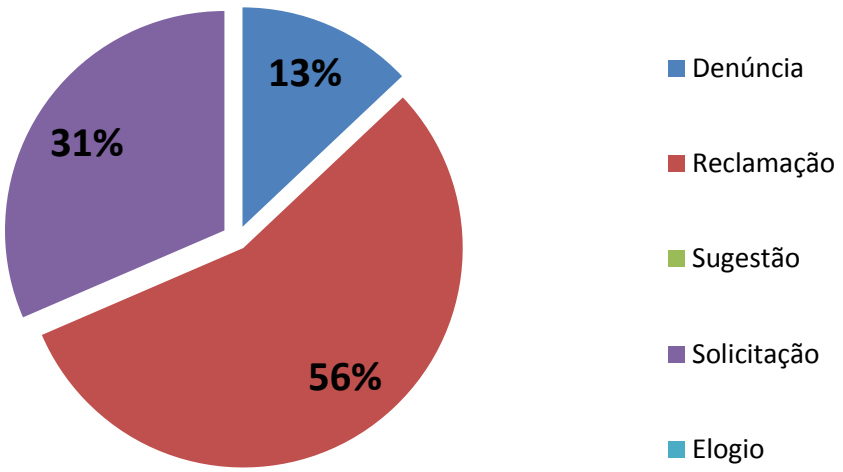
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de agosto de 2016.

Foram analisados e tratados 54 (cinquenta e quatro) 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:

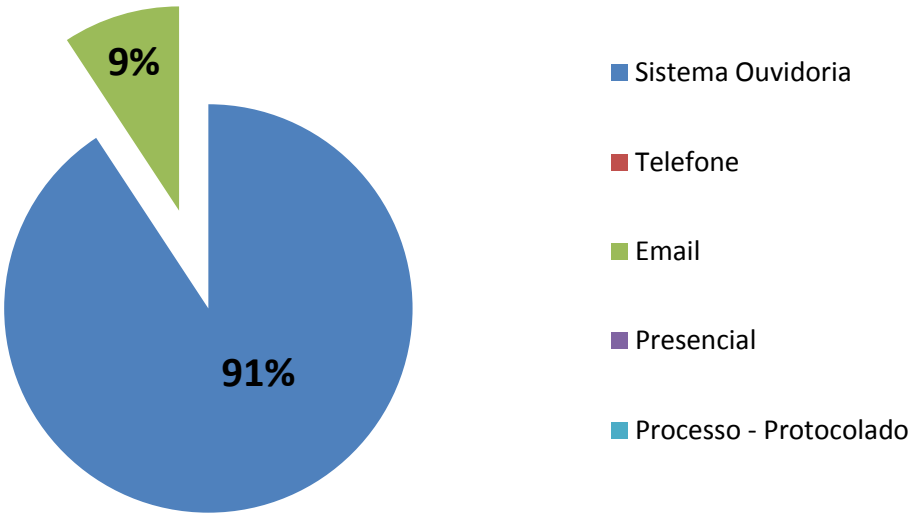
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	13%
Reclamação	30	56%
Sugestão	0	0%
Solicitação	17	31%
Elogio	0	0%



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:

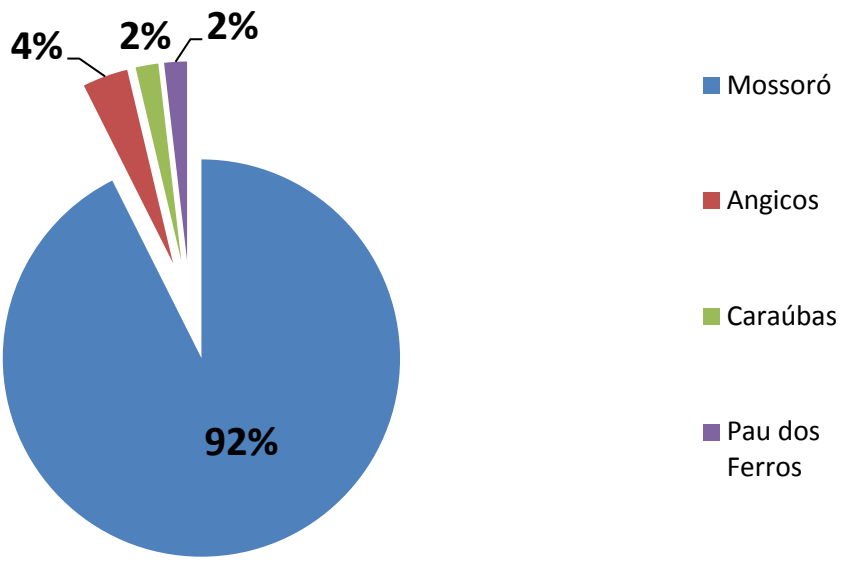
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	49	91%
Telefone	0	0%
Email	5	9%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

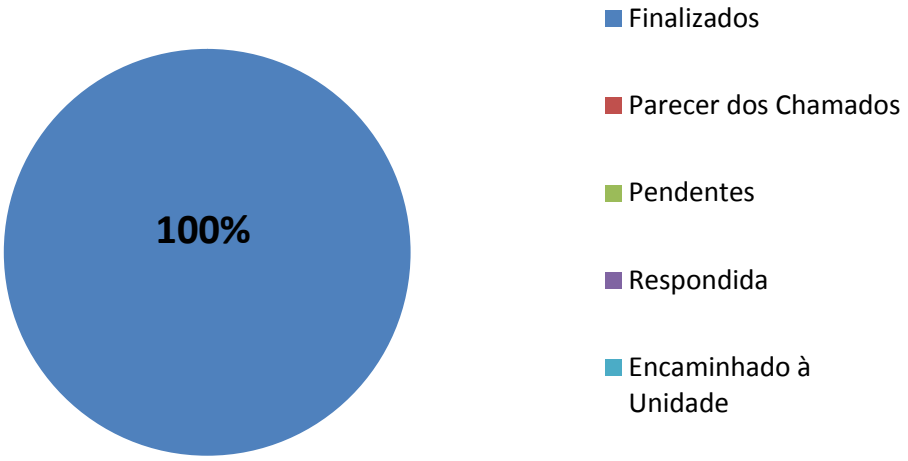
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	50	93%
Angicos	2	4%
Caraúbas	1	2%
Pau dos Ferros	1	2%



4 – Situação dos Chamados

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

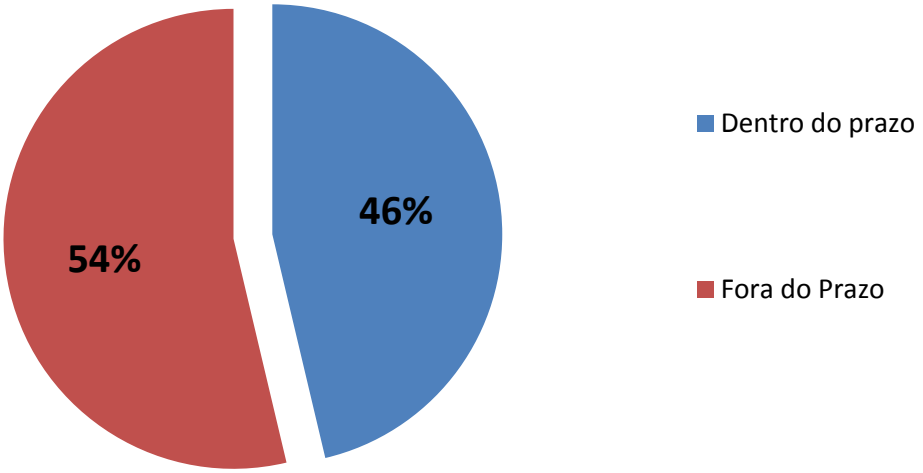
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados *(Chamados conclusos)*	54	100%
Pendentes *(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)*	0	0%
Esperando Esclarecimentos *(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)*	0	0%
Parecer Cadastrado *(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)*	0	0%
Encaminhados à Unidade *(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)*	0	0%



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:

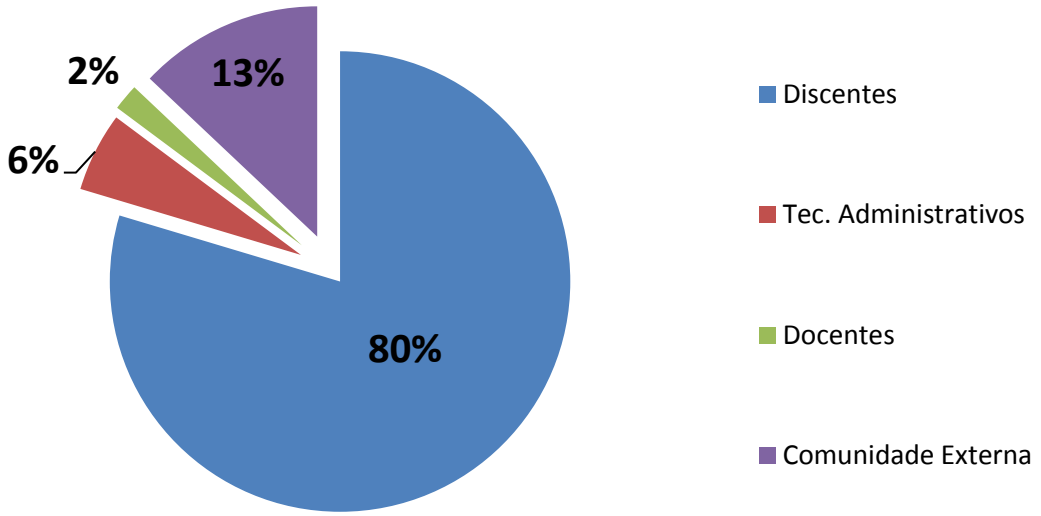
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	25	46%
Atendidos fora do prazo	29	54%



6 – Usuários no Período

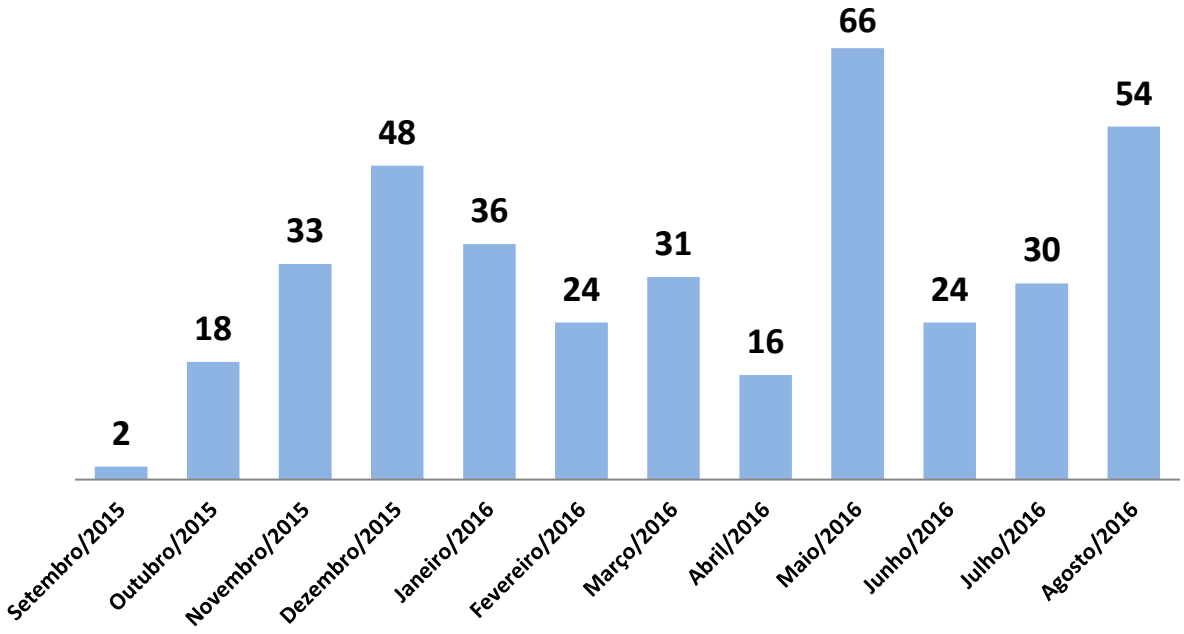
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	43	80%
Docentes	3	6%
Tec. Administrativos	1	2%
Comunidade Externa	7	13%



7– Evolução dos Chamados

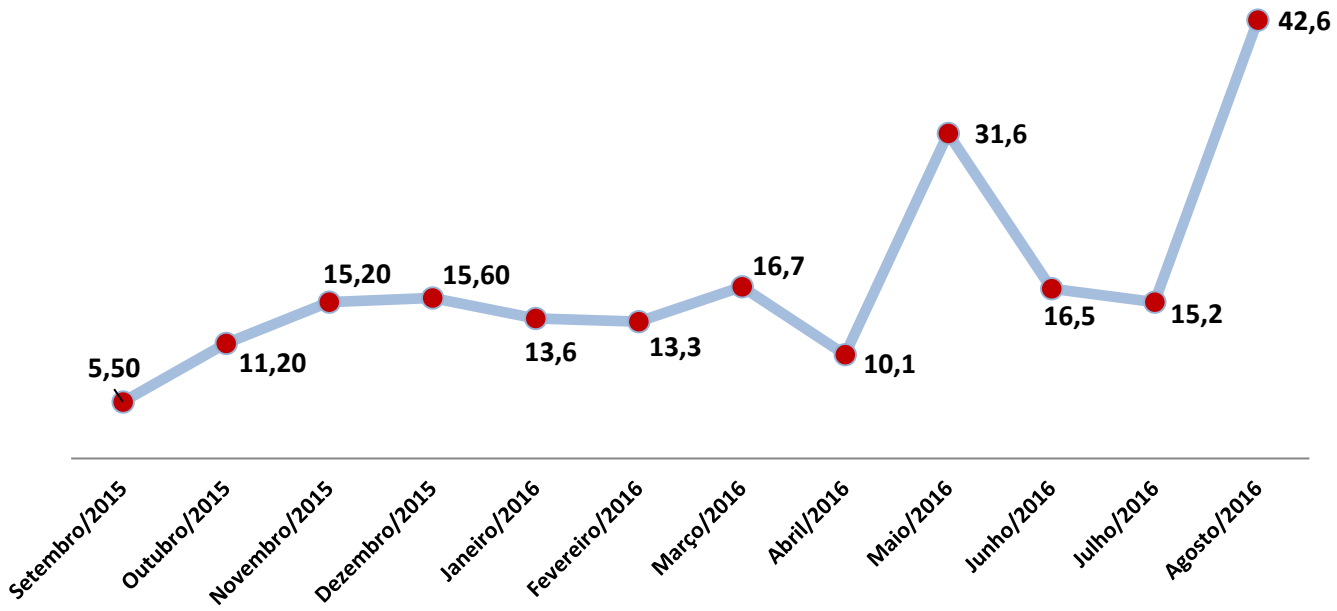
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



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:

Tempo Médio de Atendimento dos Chamados da Ouvidoria			
	Setembro/2015	**Outubro/2015**	**Novembro/2015**
Qtde de Chamados	2 chamados	18 chamados	33 chamados
Tempo Total de Atend.	11 dias	201 dias	503 dias
Tempo Médio de Atend.	**5,5 dias/chamado**	**11,2 dias/chamado**	**15,2 dias/chamado**
	Dezembro/2015	**Janeiro/2016**	**Fevereiro/2016**
Qtde de Chamados	48 chamados	36 chamados	25 chamados
Tempo Total de Atend.	751 dias	490 dias	333 dias
Tempo Médio de Atend.	**15,6 dias/chamado**	**13,6 dias/chamado**	**13,3 dias/chamado**
	Março/2016	**Abril/2016**	**Maio/2016**
Qtde de Chamados	31 chamados	16 chamados	66 chamados
Tempo Total de Atend.	518 dias	161 dias	2.086 dias
Tempo Médio de Atend.	**16,7 dias/chamado**	**10,1 dias/chamado**	**31,6 dias/chamado**
	Junho/2016	**Julho/2016**	**Agosto/2017**
Qtde de Chamados	24 chamados	30 chamados	54 chamados
Tempo Total de Atend.	396 dias	457 dias	2.301 dias
Tempo Médio de Atend.	**16,5 dias/chamado**	**15,2 dias/chamado**	**42,6 dias/chamado**



Mossoró, 16 de janeiro de 2017.

***Adm.* Antonio Wilton de Morais Junior**
Ouvidor – UFERSA