



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

DEZEMBRO / 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://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

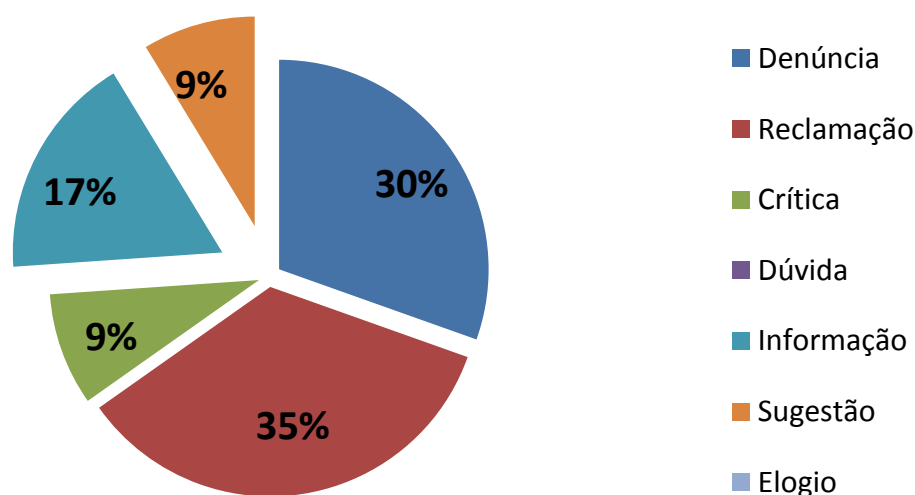
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2014.

Foram analisados e tratados 23 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:

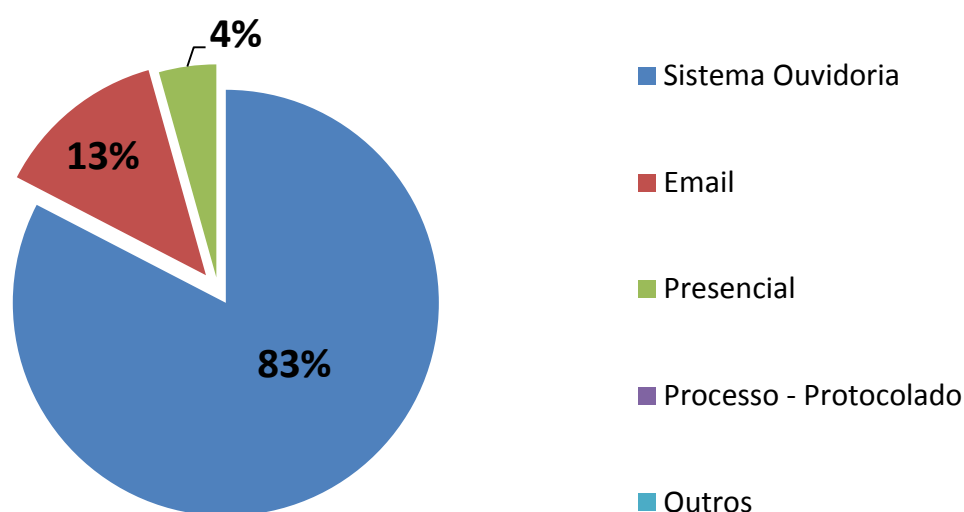
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	30%
Reclamação	8	35%
Crítica	2	9%
Dúvida	0	0%
Informação	4	17%
Sugestão	2	9%
Elogio	0	0%



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:

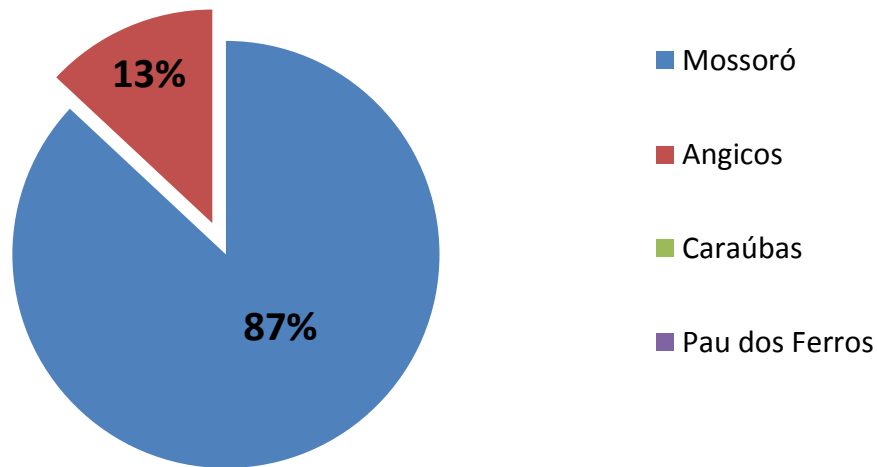
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	19	83%
Email	3	13%
Presencial	1	4%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

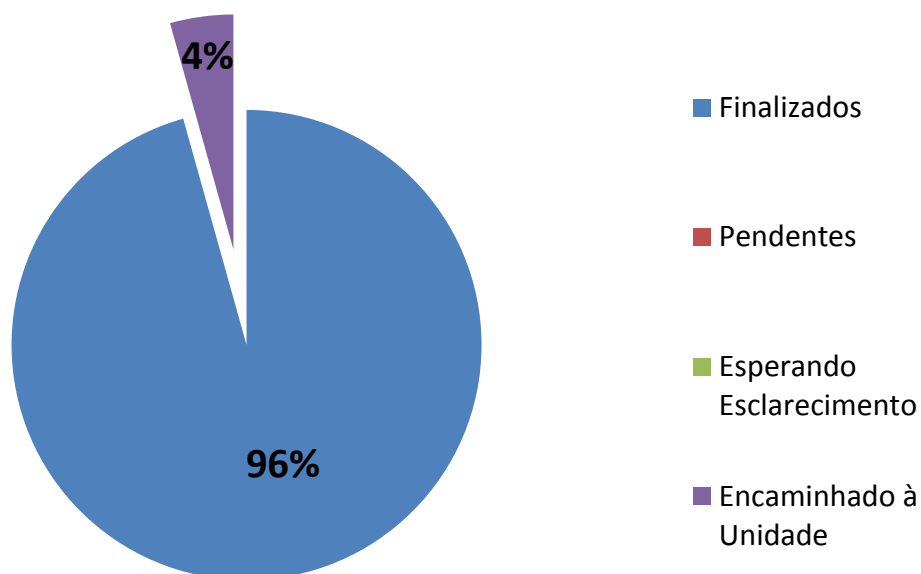
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	20	87%
Angicos	3	13%
Caraúbas	0	0%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

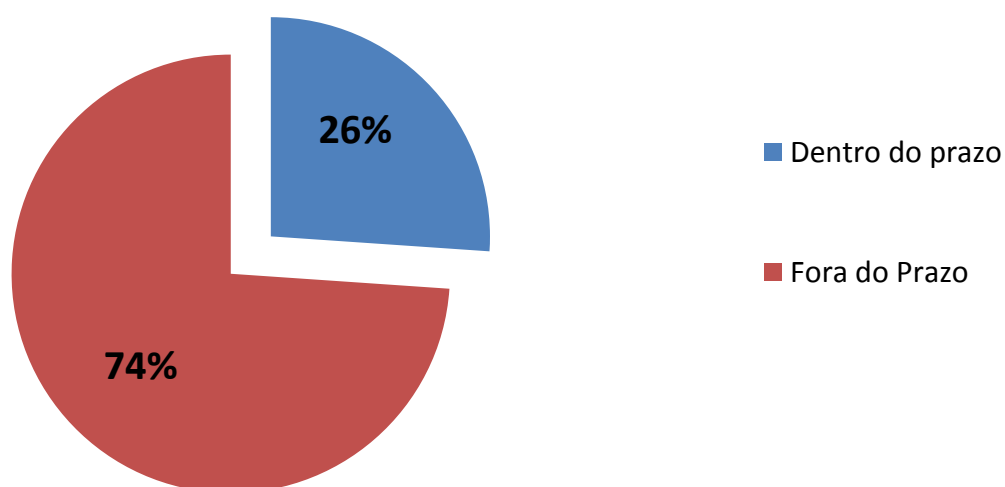
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	22	96%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimento (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	0	0%
Encaminhado à Unidade (Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)	1	4%



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:

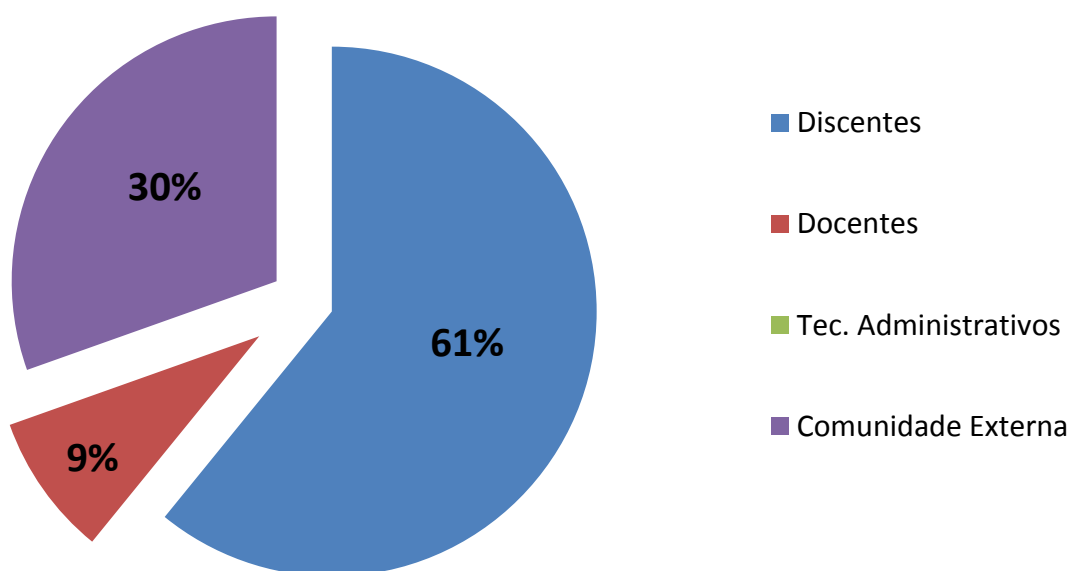
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	6	26%
Atendidos fora do prazo	17	74%



6 – Usuários no Período

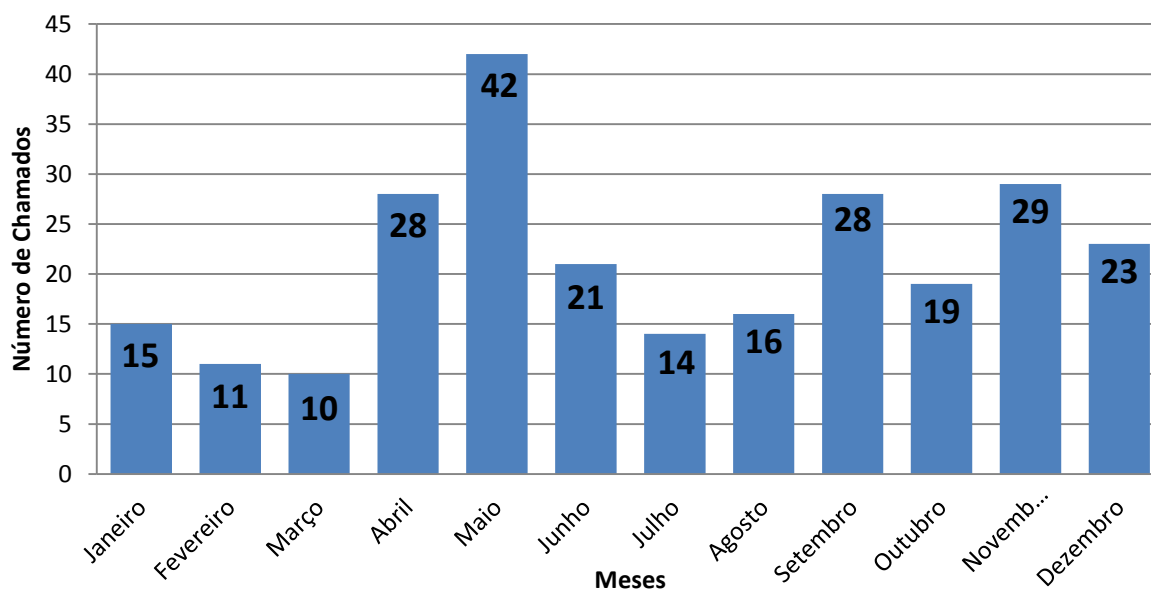
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	14	61%
Docentes	2	9%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	7	30%



7 – Evolução dos Chamados

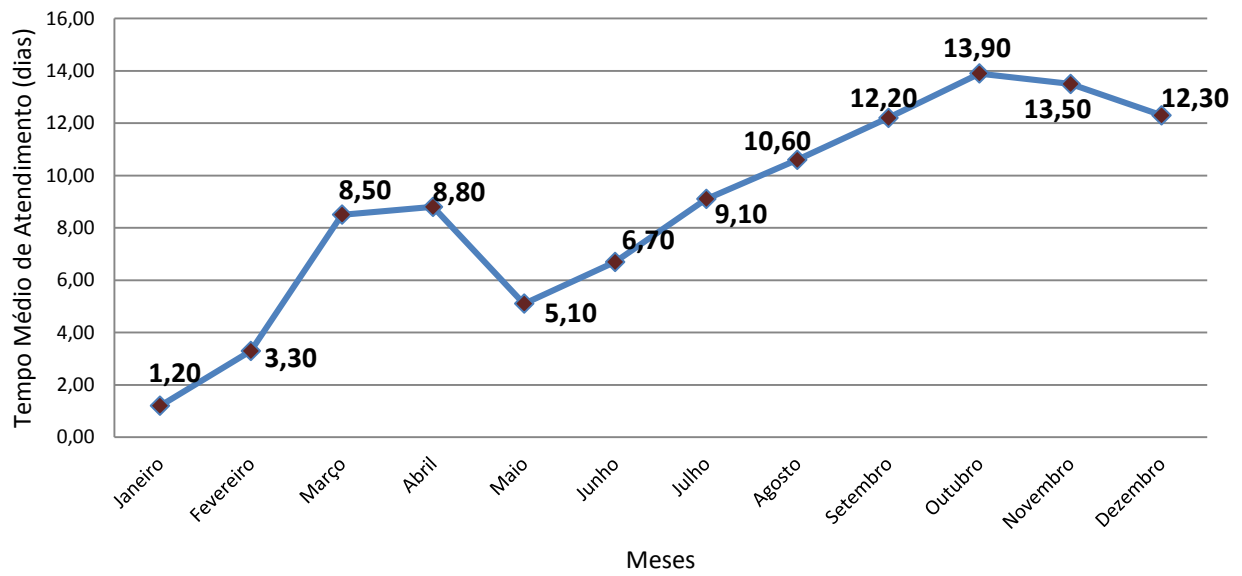
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



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			
	Janeiro/2014	Fevereiro/2014	Março/2014
Qtde de Chamados	36 chamados	26 chamados	51 chamados
Tempo Total de Atend.	42 dias	87 dias	432 dias
Tempo Médio de Atend.	1,2 dias/chamado	3,3 dias/chamado	8,5 dias/chamado
	Abril/2014	Maió/2014	Junho/2014
Qtde de Chamados	35 chamados	32 chamados	20 chamados
Tempo Total de Atend.	307 dias	164 dias	134 dias
Tempo Médio de Atend.	8,8 dias/chamado	5,1 dias/chamado	6,7 dias/chamado
	Julho/2014	Agosto/2014	Setembro/2014
Qtde de Chamados	41 chamados	40 chamados	30 chamados
Tempo Total de Atend.	373 dias	316 dias	366 dias
Tempo Médio de Atend.	9,1 dias/chamado	10,6 dias/chamado	12,2 dias/chamado
	Outubro/2014	Novembro/2014	Dezembro/2014
Qtde de Chamados	19 chamados	29 chamados	23 chamados
Tempo Total de Atend.	265 dias	391 dias	284 dias
Tempo Médio de Atend.	13,9 dias/chamado	13,5 dias/chamado	12,3 dias/chamado



Mossoró, 5 de março de 2015.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA