Universidade Federal
Rural do Semi-Árido
UFERSA

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

DEZEMBRO / 2015

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

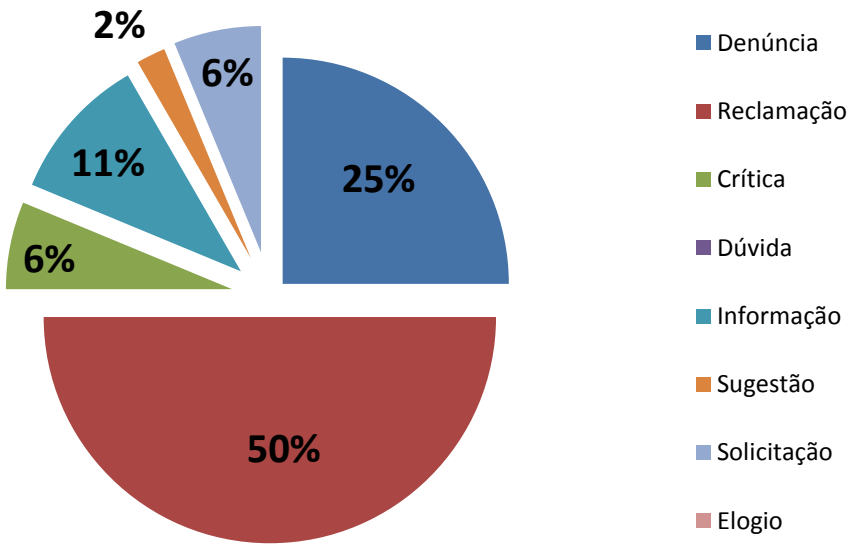
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2015.

Foram analisados e tratados 48 (quarenta e oito) 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:

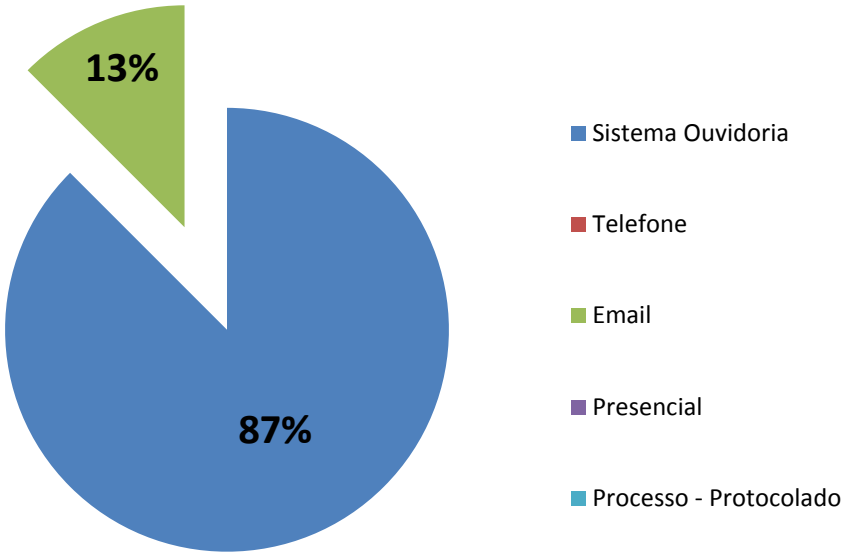
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	12	25%
Reclamação	24	50%
Crítica	3	6%
Dúvida	0	0%
Informação	5	10%
Sugestão	1	2%
Elogio	3	6%



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:

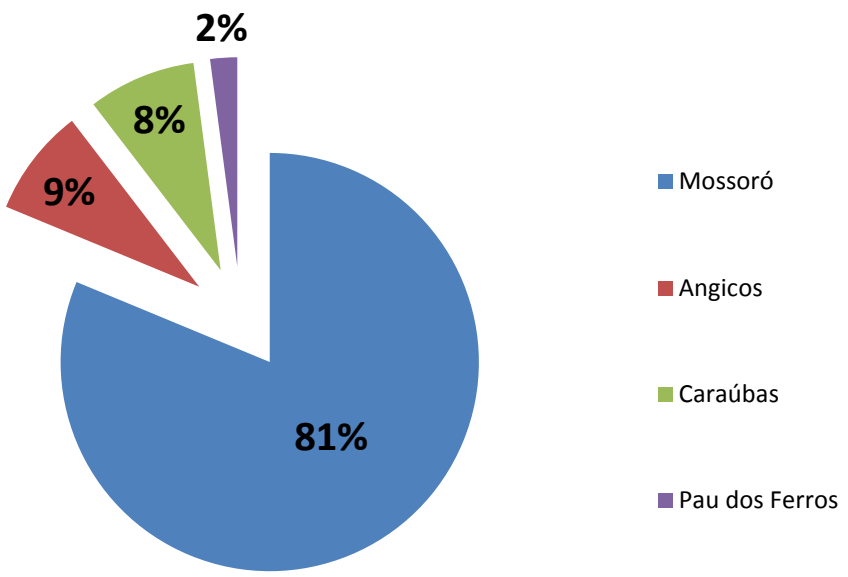
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	42	87%
Telefone	0	0%
Email	6	13%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

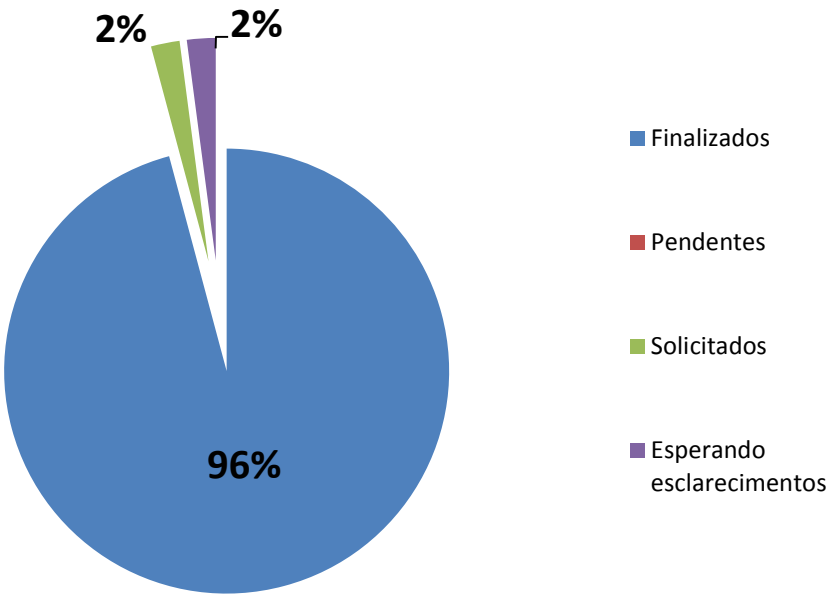
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	39	81%
Angicos	4	8%
Caraúbas	4	8%
Pau dos Ferros	1	2%



4 – Situação dos Chamados

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

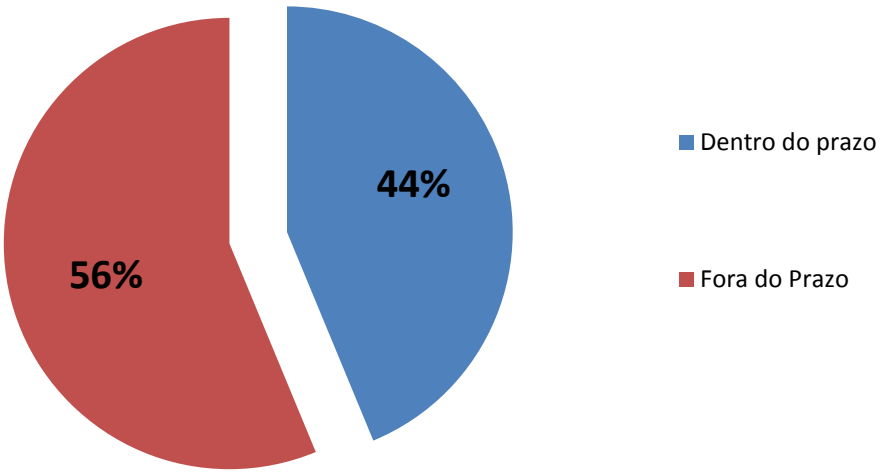
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados *(Chamados conclusos)*	46	96%
Pendentes *(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)*	0	0%
Esperando Esclarecimentos *(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)*	1	2%
Solicitados *(Chamados em trantamento na Ouvidoria)*	1	2%
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:

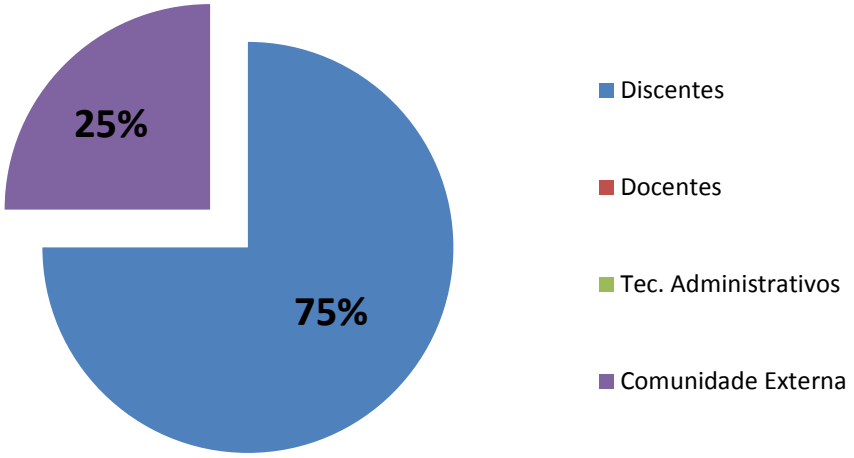
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	21	44%
Atendidos fora do prazo	27	56%



6 – Usuários no Período

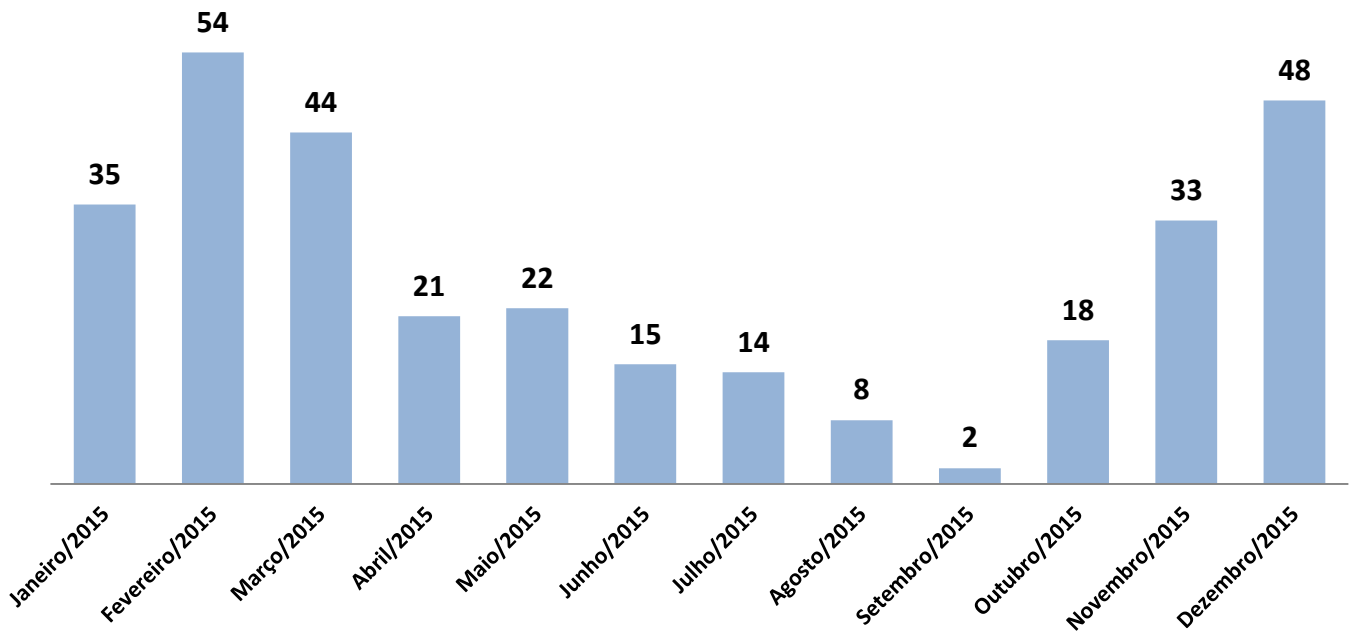
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	36	75%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	12	25%



7 – Evolução dos Chamados

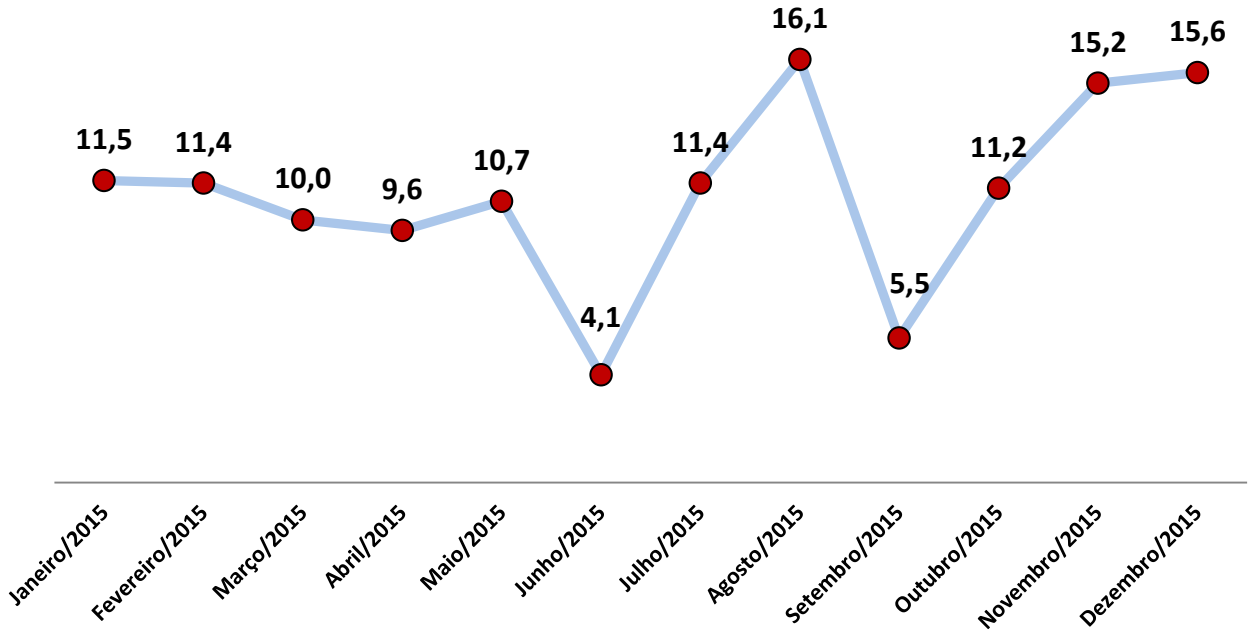
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



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/2015	**Fevereiro/2015**	**Março/2015**
Qtde de Chamados	35 chamados	54 chamados	44 chamados
Tempo Total de Atend.	404 dias	613 dias	441 dias
Tempo Médio de Atend.	**11,5 dias/chamado**	**11,4 dias/chamado**	**10,0 dias/chamado**
	Abril/2015	**Maio/2015**	**Junho/2015**
Qtde de Chamados	21 chamados	22 chamados	15 chamados
Tempo Total de Atend.	201 dias	236 dias	62 dias
Tempo Médio de Atend.	**9,6 dias/chamado**	**10,7 dias/chamado**	**4,1 dias/chamado**
	Julho/2015	**Agosto/2015**	**Setembro/2015**
Qtde de Chamados	14 chamados	8 chamados	2 chamados
Tempo Total de Atend.	160 dias	129 dias	11 dias
Tempo Médio de Atend.	**11,4 dias/chamado**	**16,1 dias/chamado**	**5,5 dias/chamado**
	Outubro/2015	**Novembro/2015**	**Dezembro/2015**
Qtde de Chamados	18 chamados	33 chamados	48 chamados
Tempo Total de Atend.	201 dias	503 dias	751 dias
Tempo Médio de Atend.	**11,2 dias/chamado**	**15,2 dias/chamado**	**15,6 dias/chamado**



Mossoró, 21 de março de 2016.

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