



Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Dezembro / 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

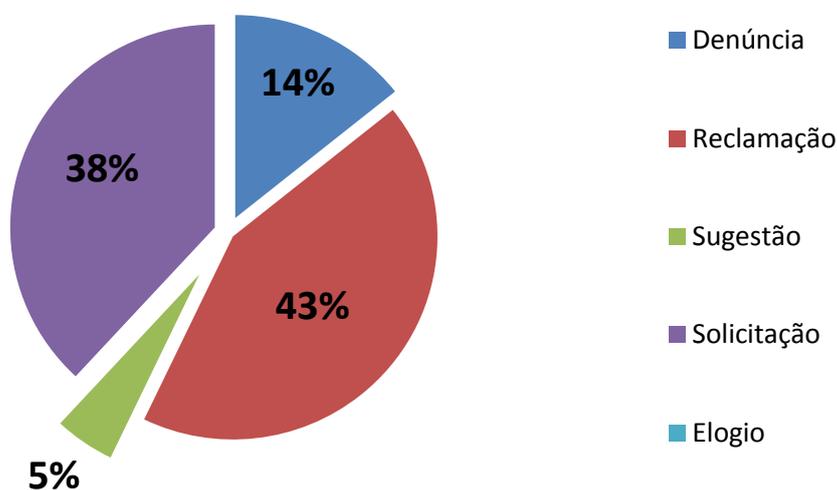
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2016.

Foram analisados e tratados 21 (vinte e um) 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:

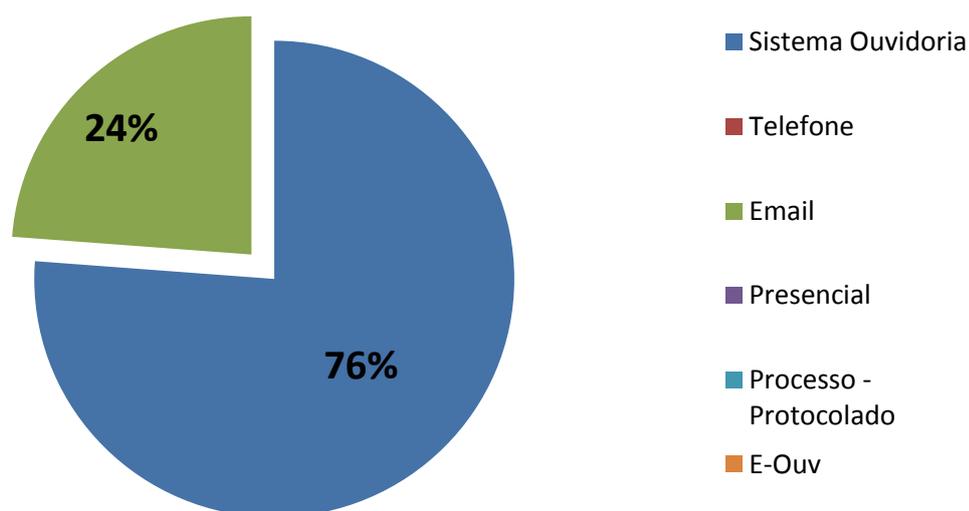
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	3	14%
Reclamação	9	43%
Sugestão	1	5%
Solicitação	8	38%
Elogio	0	0%



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, Processo via Protocolo, e, E-Ouv (Sistema eletrônico de gestão de chamados da Ouvidoria Geral da União):

ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	16	76%
Telefone	0	0%
Email	5	24%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%

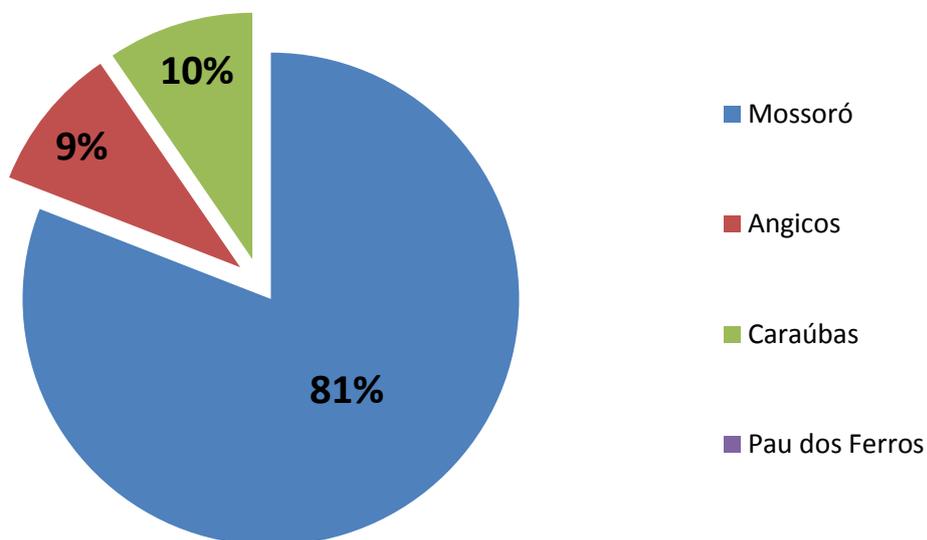


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	17	81%
Angicos	2	10%

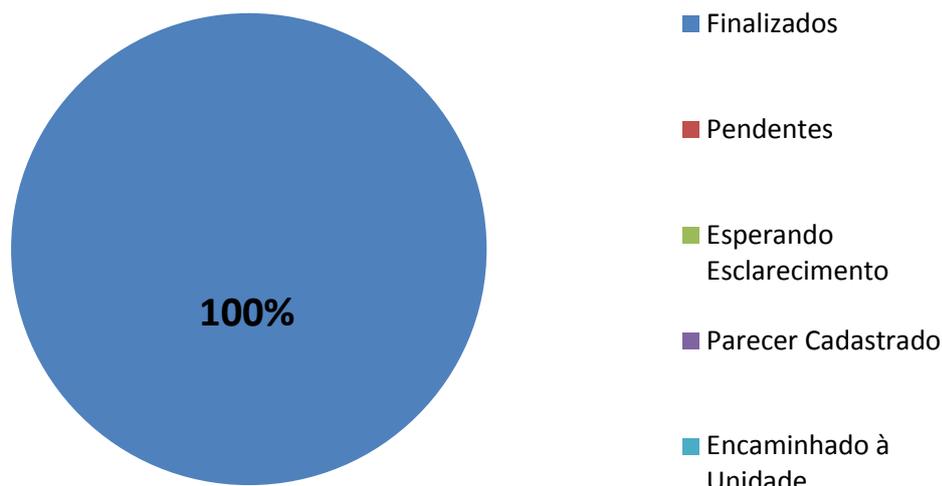
Caraúbas	2	10%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

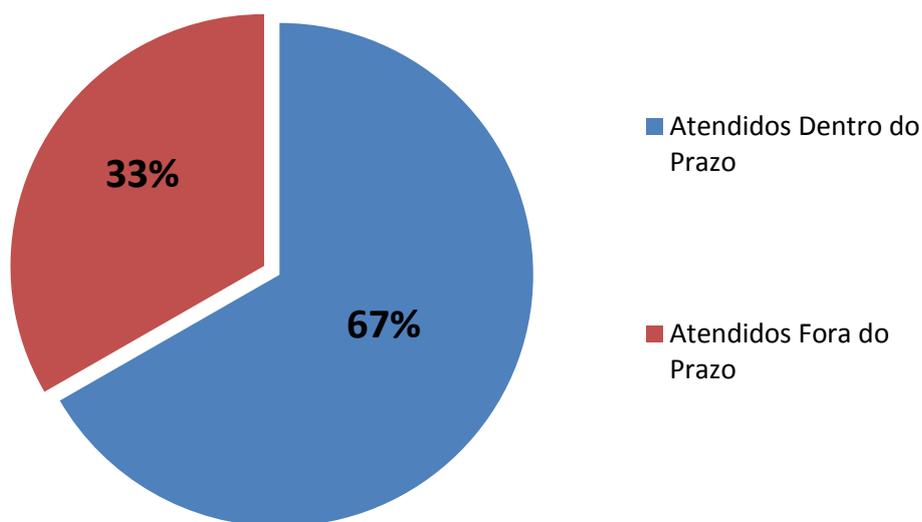
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	21	100%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	0	0%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	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:

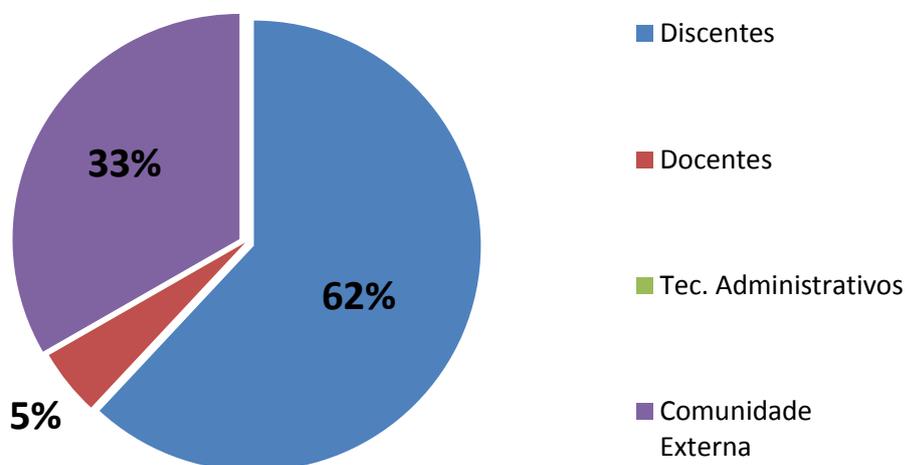
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	14	67%
Atendidos fora do prazo	7	33%



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	13	62%
Docentes	1	5%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	7	33%

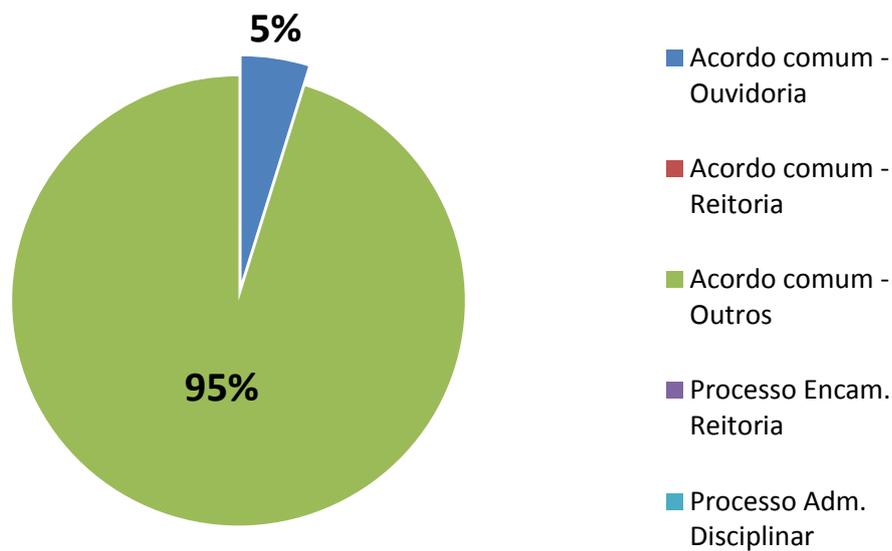


7 – Tratamento dos Chamados Recebidos

Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

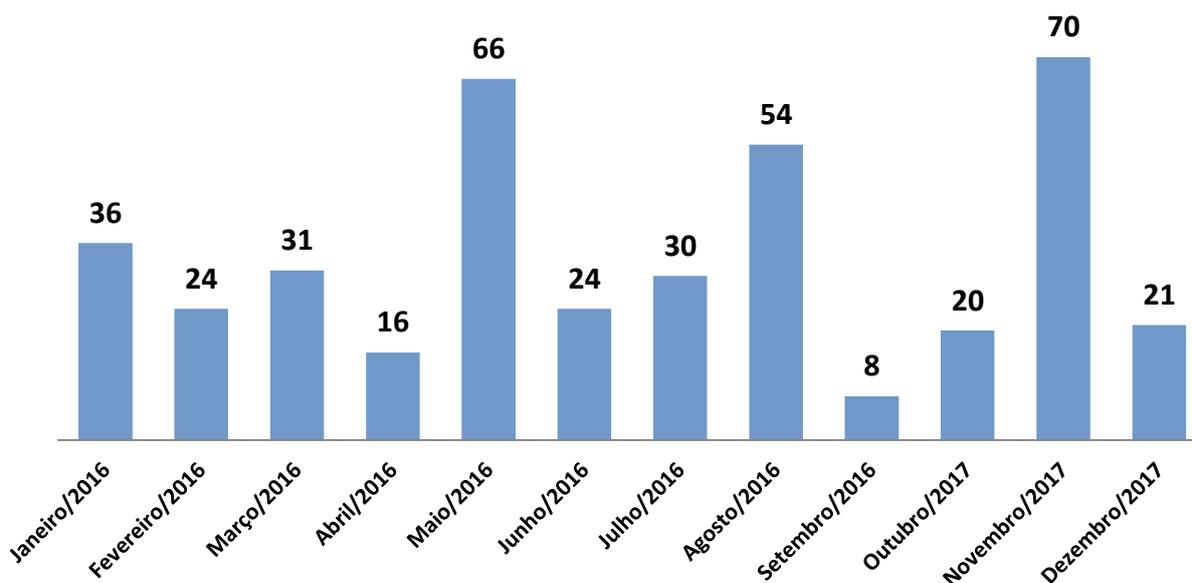
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	1	5%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	20	95%

Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Processo Adm. Disciplinar <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA resultando em abertura de PAD)</i>	0	0%



8 – Evolução dos Chamados

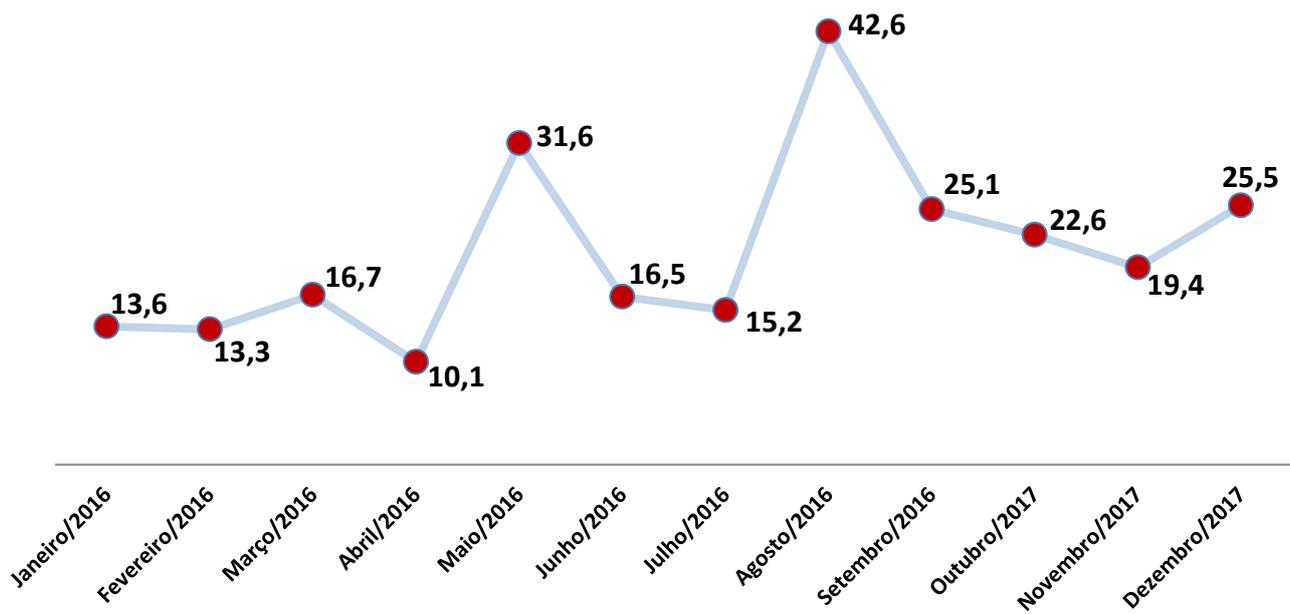
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



12 – 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/2016	Fevereiro/2016	Março/2016
Qtde de Chamados	36 chamados	25 chamados	31 chamados
Tempo Total de Atend.	490 dias	333 dias	518 dias
Tempo Médio de Atend.	13,6 dias/chamado	13,3 dias/chamado	16,7 dias/chamado
	Abril/2016	Mai/2016	Junho/2016
Qtde de Chamados	16 chamados	66 chamados	24 chamados
Tempo Total de Atend.	161 dias	2.086 dias	396 dias
Tempo Médio de Atend.	10,1 dias/chamado	31,6 dias/chamado	16,5 dias/chamado
	Julho/2016	Agosto/2016	Setembro/2016
Qtde de Chamados	30 chamados	54 chamados	8 chamados
Tempo Total de Atend.	457 dias	2.301 dias	201 dias
Tempo Médio de Atend.	15,2 dias/chamado	42,6 dias/chamado	25,1 dias/chamado
	Outubro/2016	Novembro/2016	Dezembro/2016
Qtde de Chamados	20 chamados	70 chamados	21 chamados
Tempo Total de Atend.	451 dias	1.356 dias	535 dias
Tempo Médio de Atend.	22,6 dias/chamado	19,4 dias/chamado	25,5 dias/chamado



Mossoró, 20 de abril de 2017.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA