



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

FEVEREIRO / 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

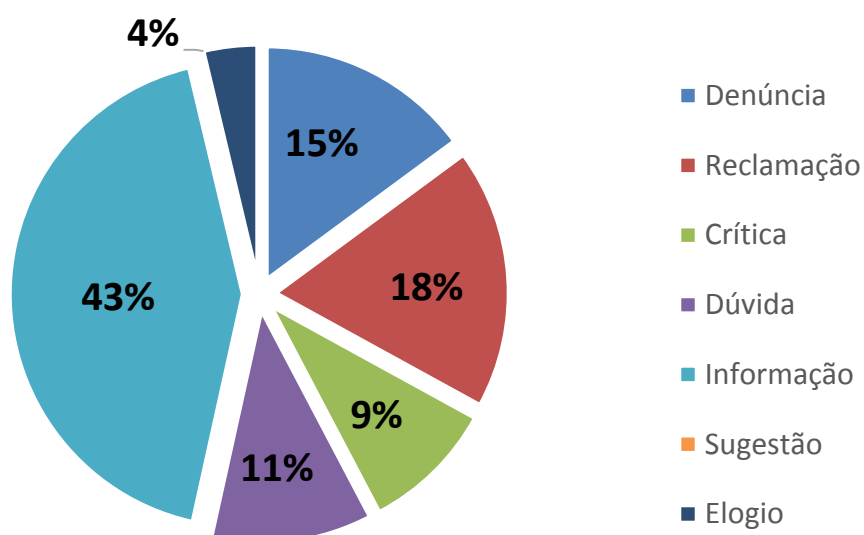
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 28 de fevereiro de 2015.

Foram analisados e tratados 54 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:

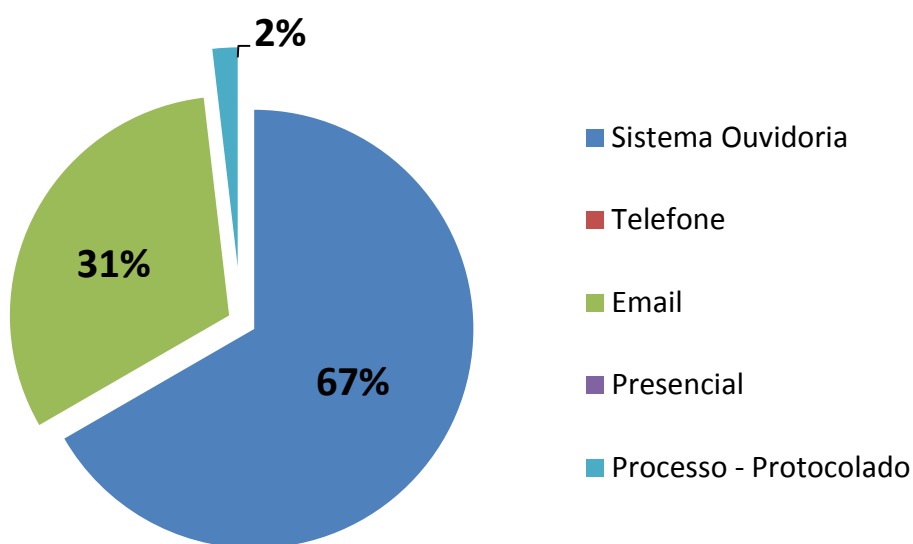
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	8	15%
Reclamação	10	18%
Crítica	5	9%
Dúvida	6	11%
Informação	23	43%
Sugestão	0	0%
Elogio	2	4%



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:

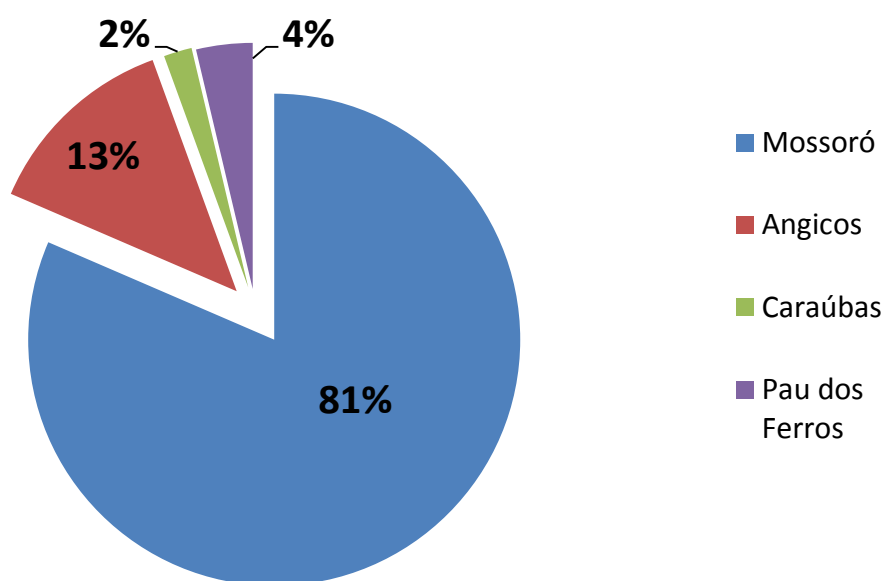
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	36	67%
Telefone	0	0%
Email	17	31%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	1	2%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

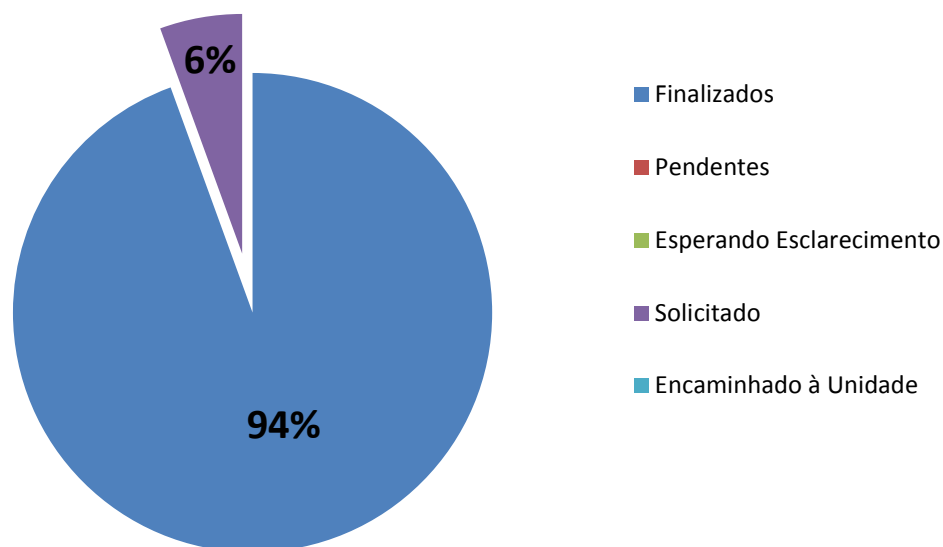
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	44	81%
Angicos	7	13%
Caraúbas	1	2%
Pau dos Ferros	2	4%



4 – Situação dos Chamados

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

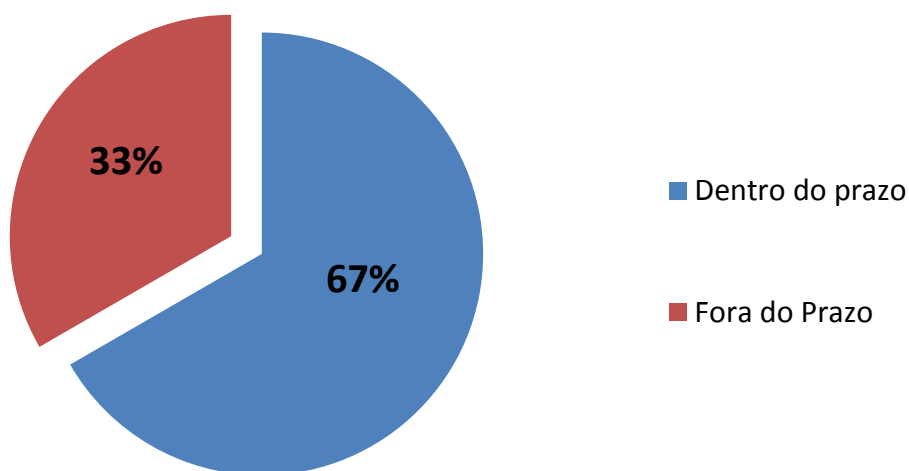
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	51	94%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimentos (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	0	0%
Solicitados (Chamados em tratamento na Ouvidoria)	3	6%
Encaminhados 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:

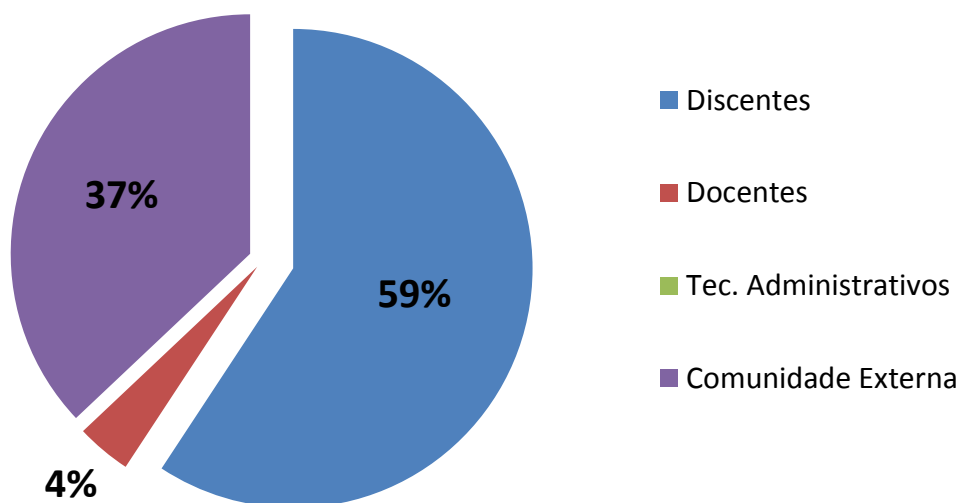
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	36	67%
Atendidos fora do prazo	18	33%



6 – Usuários no Período

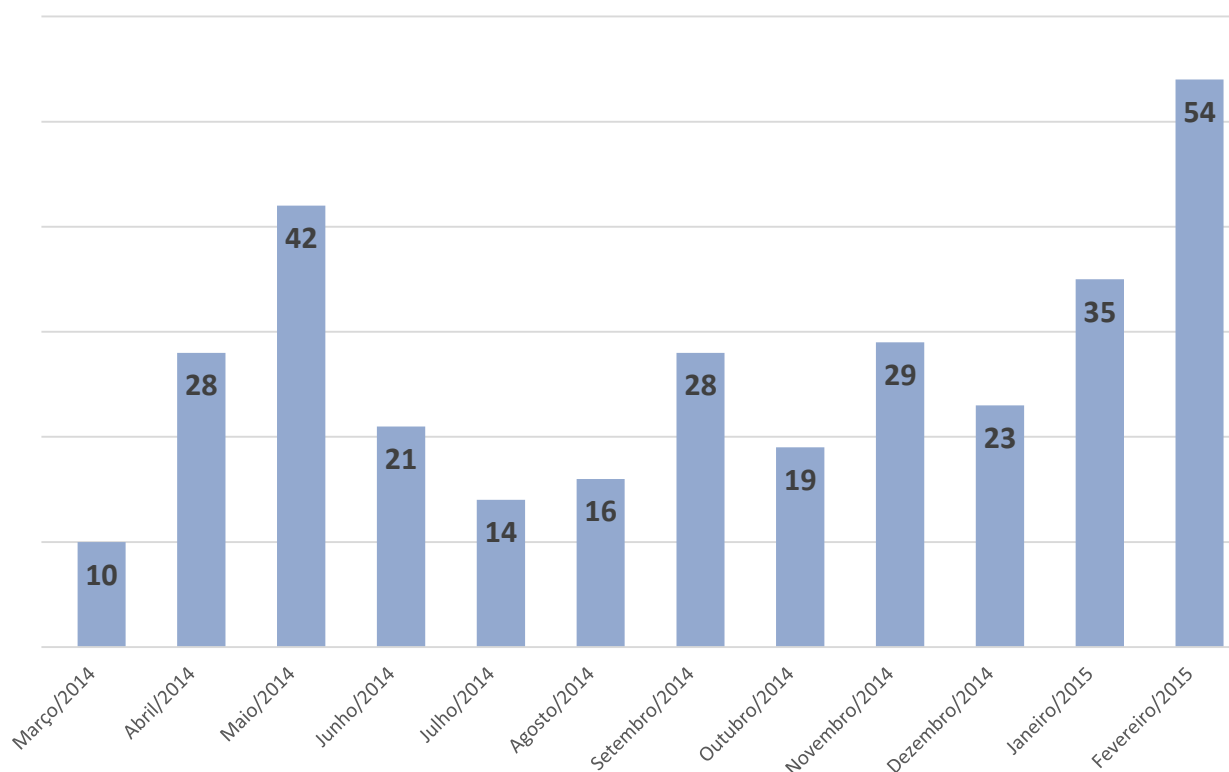
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	32	59%
Docentes	2	4%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	20	37%



7 – Evolução dos Chamados

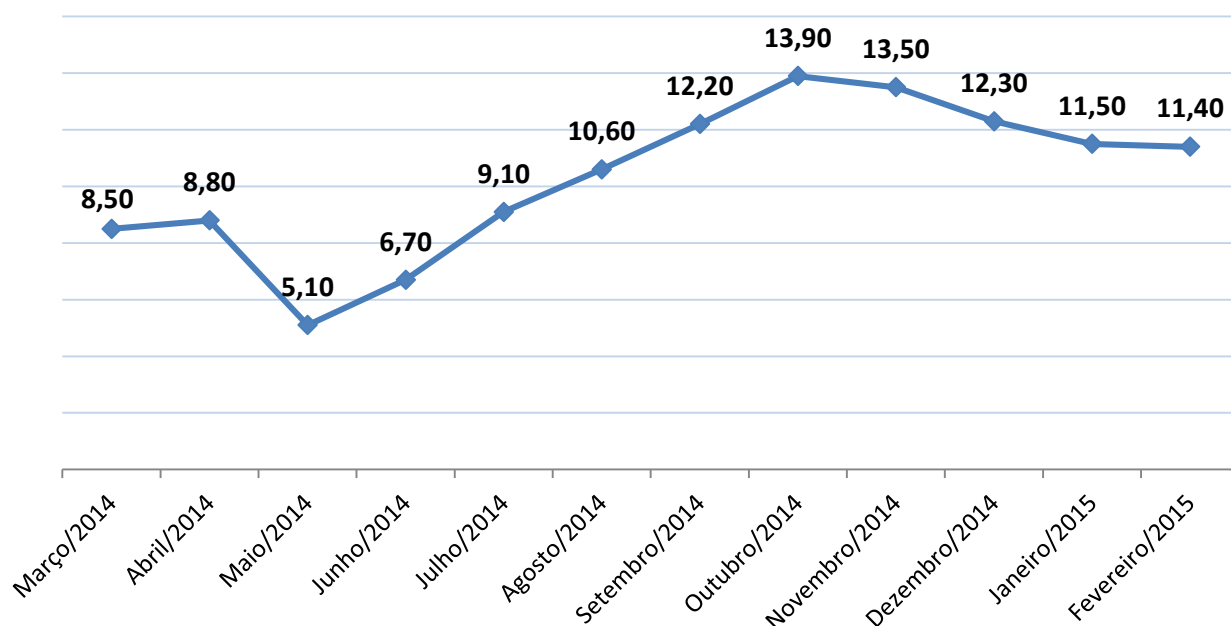
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



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			
	Março/2014	Abril/2014	Maio/2014
Qtde de Chamados	51 chamados	35 chamados	32 chamados
Tempo Total de Atend.	432 dias	307 dias	164 dias
Tempo Médio de Atend.	8,5 dias/chamado	8,8 dias/chamado	5,1 dias/chamado
	Junho/2014	Julho/2014	Agosto/2014
Qtde de Chamados	20 chamados	41 chamados	40 chamados
Tempo Total de Atend.	134 dias	373 dias	316 dias
Tempo Médio de Atend.	6,7 dias/chamado	9,1 dias/chamado	10,6 dias/chamado
	Setembro/2014	Outubro/2014	Novembro/2014
Qtde de Chamados	30 chamados	19 chamados	29 chamados
Tempo Total de Atend.	366 dias	265 dias	391 dias
Tempo Médio de Atend.	12,2 dias/chamado	13,9 dias/chamado	13,5 dias/chamado
	Dezembro/2014	Janeiro/2015	Fevereiro/2015
Qtde de Chamados	23 chamados	35 chamados	54 chamados
Tempo Total de Atend.	284 dias	404 dias	613 dias
Tempo Médio de Atend.	12,3 dias/chamado	11,5 dias/chamado	11,4 dias/chamado



9 – Elogios recebidos no período

Dos chamados encaminhados a Ouvidoria no período, foram recebidos os seguintes elogios:

CHAMADO	DESCRIÇÃO
39/2015	Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Coordenação de Engenharia de Energia Manifestação Sigilosa: Não Texto: Gostaria de elogiar o trabalho do Prof. D.sc. Humberto Dionisio de Andrade, pelo ótimo desempenho como Coordenador do curso e por se mostrado disponível para resolução problemas referente ao curso.
41/2015	Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Agradecimento ao professor Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Gostaria de agradecer ao professor Jael Soares do departamento de ciências animais, pelo seu grande respeito pelos alunos, por administrar aulas didáticas com muitas fotos, por sempre ser simpático quando os alunos o encontram fora da sala de aula e por ter um grande conhecimento das disciplinas que administra.

Mossoró, 28 de abril de 2015.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA