Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Janeiro / 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

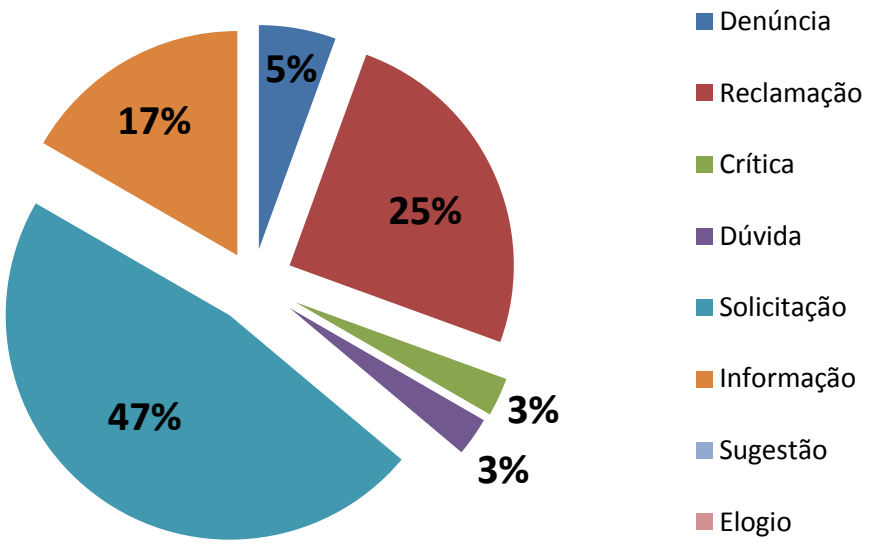
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de janeiro de 2016.

Foram analisados e tratados 36 (trinta e seis) 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:

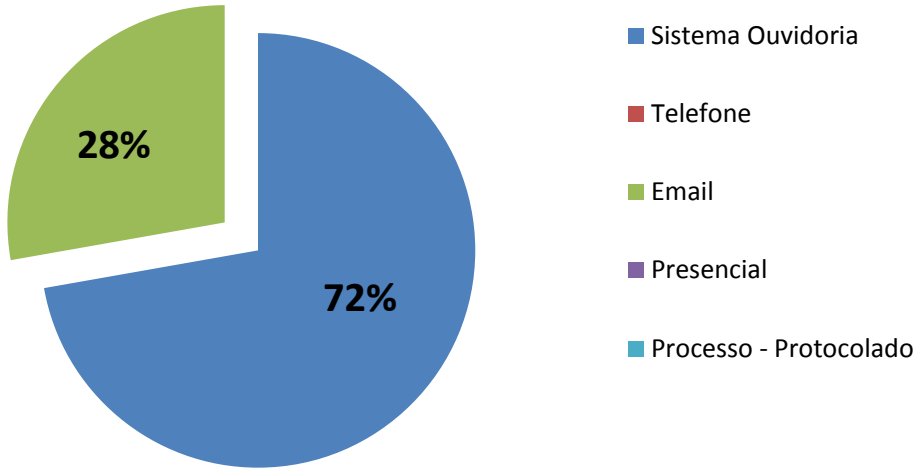
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	2	5%
Reclamação	9	25%
Crítica	1	3%
Dúvida	1	3%
Solicitação	17	47%
Informação	6	17%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



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:

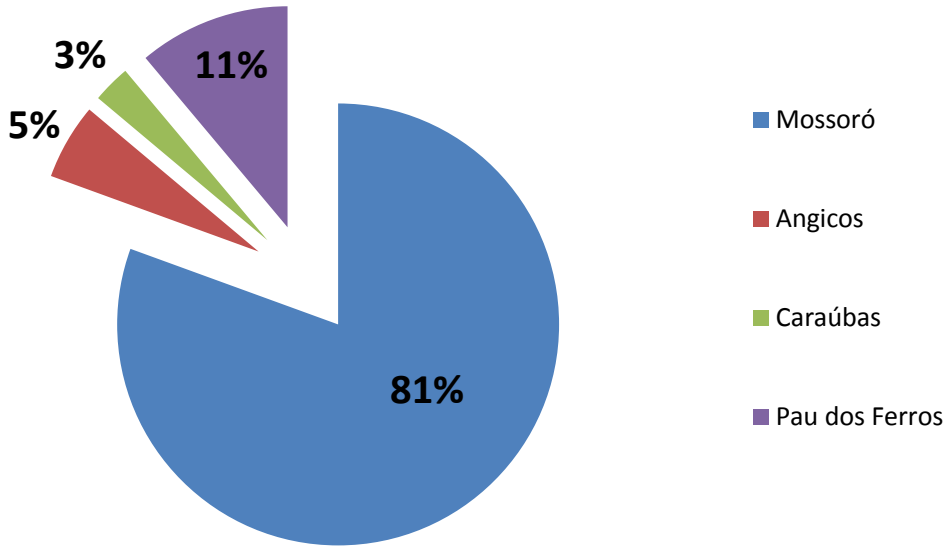
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	26	72%
Telefone	0	0%
Email	10	28%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

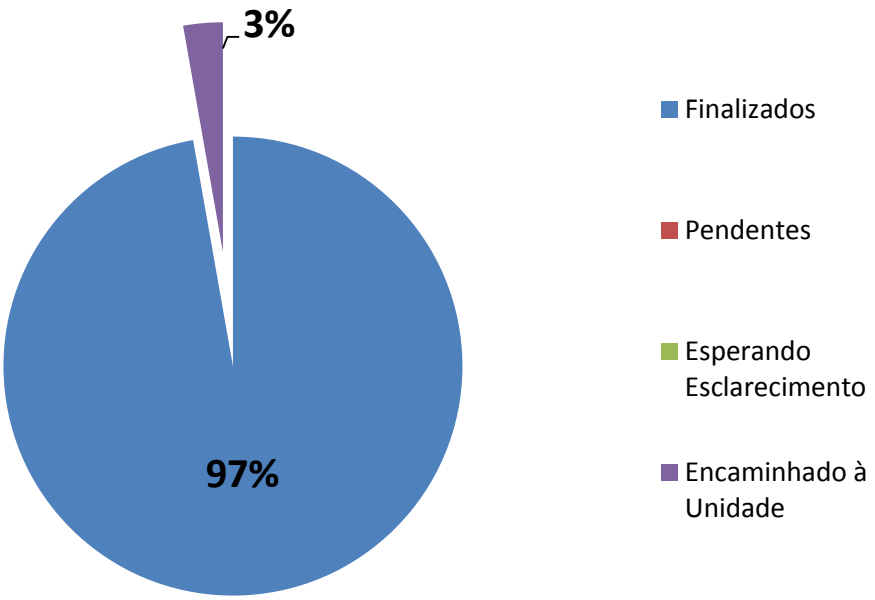
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	29	81%
Angicos	2	5%
Caraúbas	1	3%
Pau dos Ferros	4	11%



4 – Situação dos Chamados

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

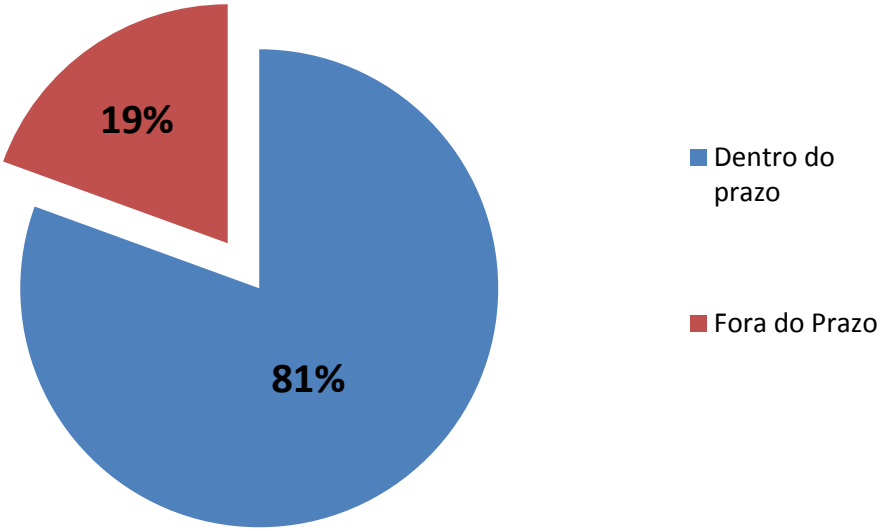
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados *(Chamados conclusos)*	35	97%
Pendentes *(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)*	0	0%
Esperando Esclarecimentos *(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)*	0	0%
Encaminhados à Unidade *(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)*	1	3%



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:

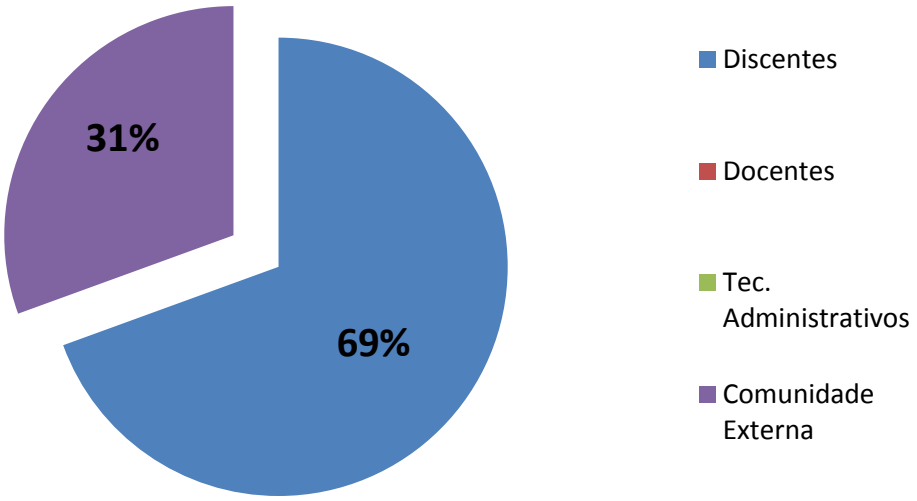
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	29	81%
Atendidos fora do prazo	7	19%



6 – Usuários no Período

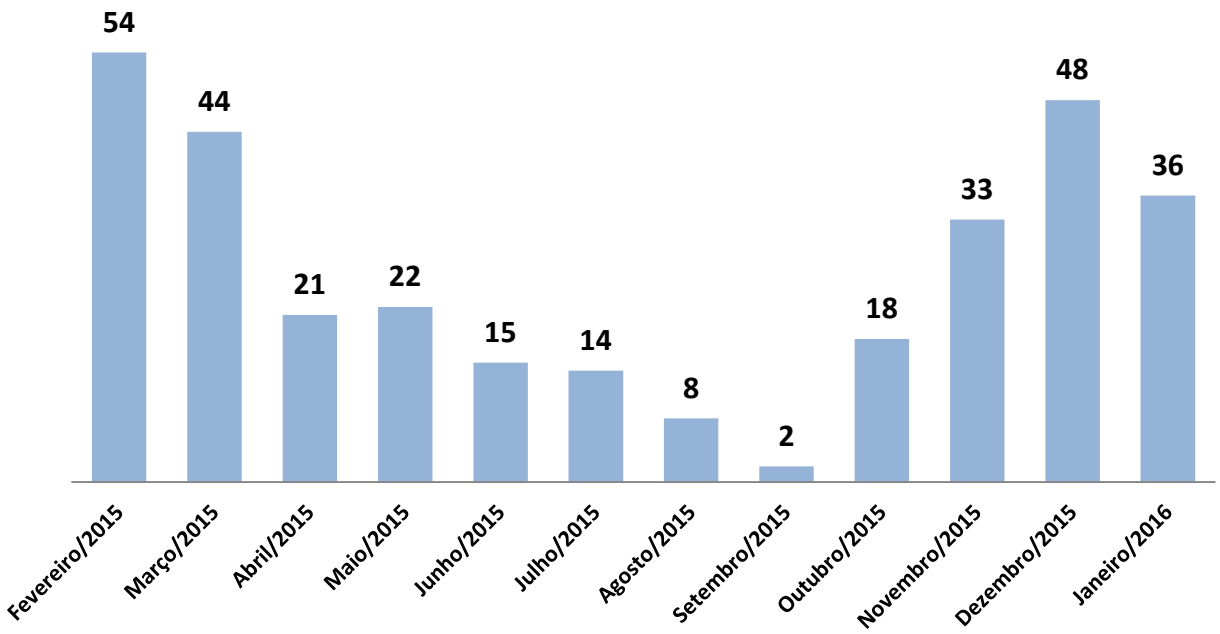
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	25	69%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	11	31%



7 – Evolução dos Chamados

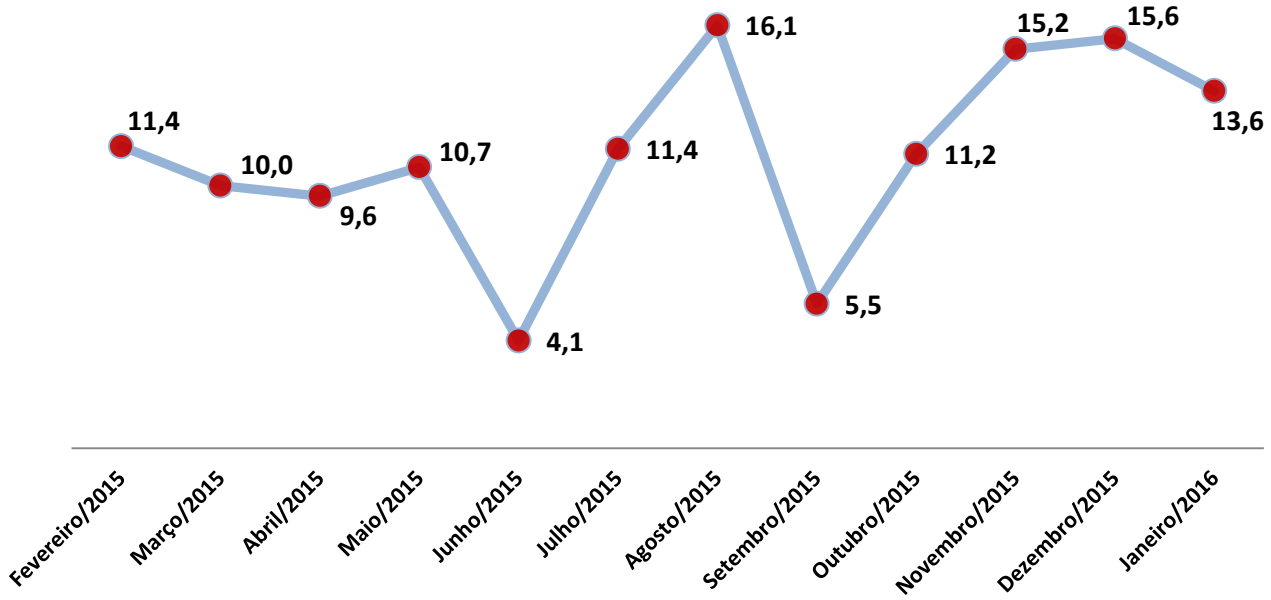
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



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			
	Fevereiro/2015	**Março/2015**	**Abril/2015**
Qtde de Chamados	54 chamados	44 chamados	21 chamados
Tempo Total de Atend.	613 dias	441 dias	201 dias
Tempo Médio de Atend.	**11,4 dias/chamado**	**10,0 dias/chamado**	**9,6 dias/chamado**
	Maio/2015	**Junho/2015**	**Julho/2015**
Qtde de Chamados	22 chamados	15 chamados	14 chamados
Tempo Total de Atend.	236 dias	62 dias	160 dias
Tempo Médio de Atend.	**10,7 dias/chamado**	**4,1 dias/chamado**	**11,4 dias/chamado**
	Agosto/2015	**Setembro/2015**	**Outubro/2015**
Qtde de Chamados	8 chamados	2 chamados	18 chamados
Tempo Total de Atend.	129 dias	11 dias	201 dias
Tempo Médio de Atend.	**16,1 dias/chamado**	**5,5 dias/chamado**	**11,2 dias/chamado**
	Novembro/2015	**Dezembro/2015**	**Janeiro/2016**
Qtde de Chamados	33 chamados	48 chamados	36 chamados
Tempo Total de Atend.	503 dias	751 dias	490 dias
Tempo Médio de Atend.	**15,2 dias/chamado**	**15,6 dias/chamado**	**13,6 dias/chamado**



Mossoró, 9 de maio de 2016.

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