



UNIDADE DE  
**Ouvidoria**  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Julho/2017**



# 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](mailto: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**

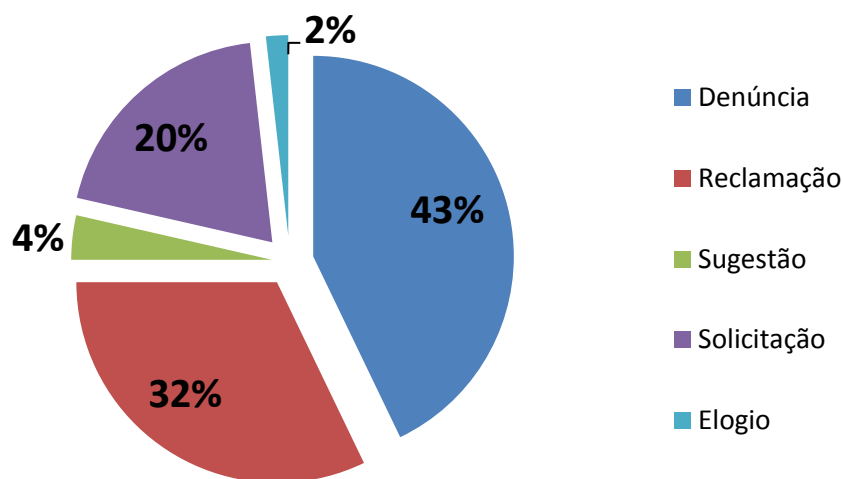
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de julho de 2017.

Foram analisados e tratados 55 (cinquenta e cinco) 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:

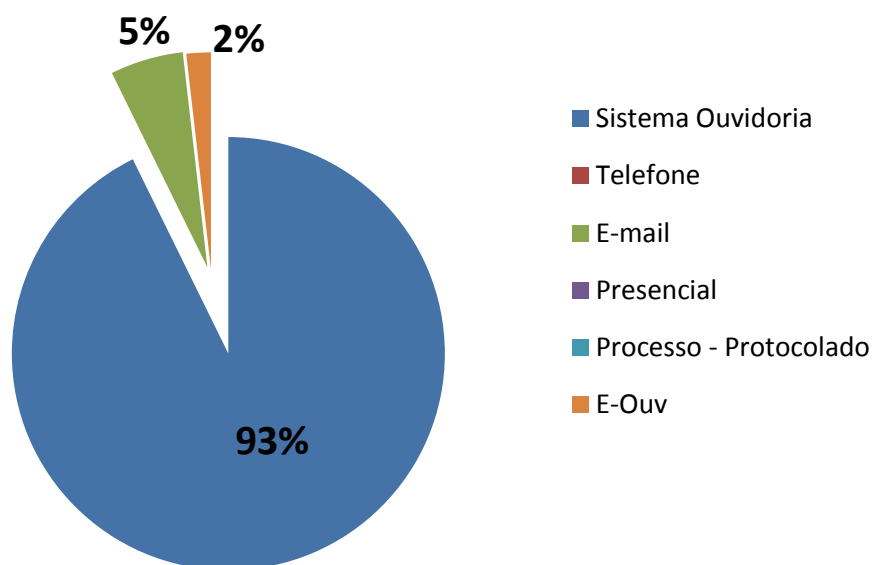
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	23	43%
Reclamação	16	32%
Sugestão	2	4%
Solicitação	13	20%
Elogio	1	2%



## 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)	51	93%
Telefone	0	0%
Email	3	5%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	1	2%

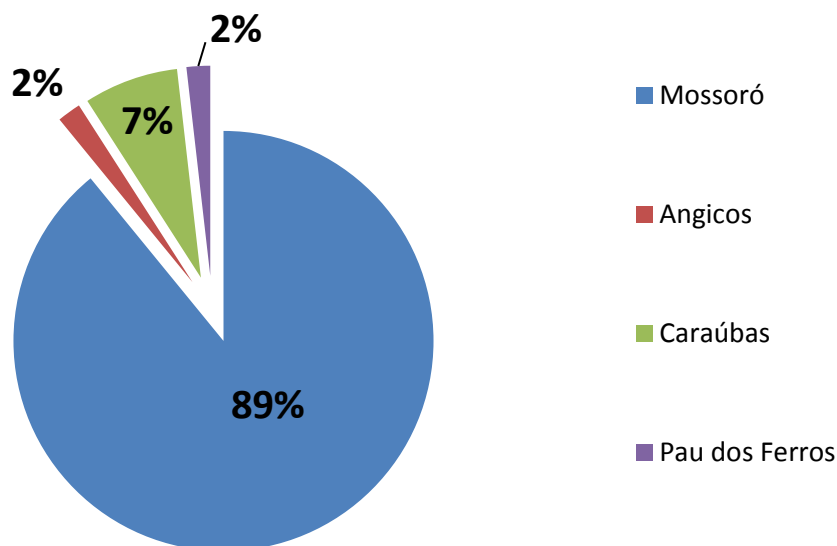


## 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	49	89%
Angicos	1	2%

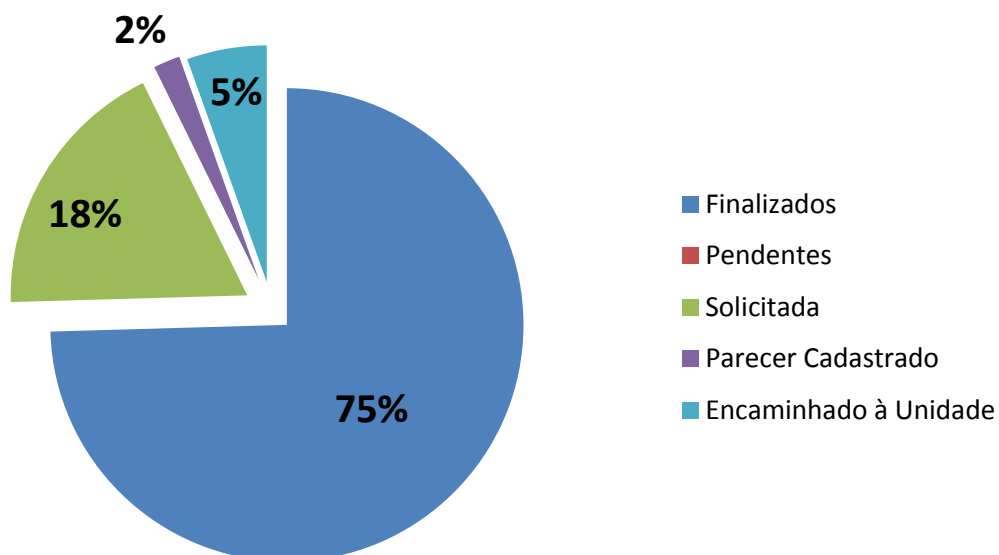
Caraúbas	4	7%
Pau dos Ferros	1	2%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

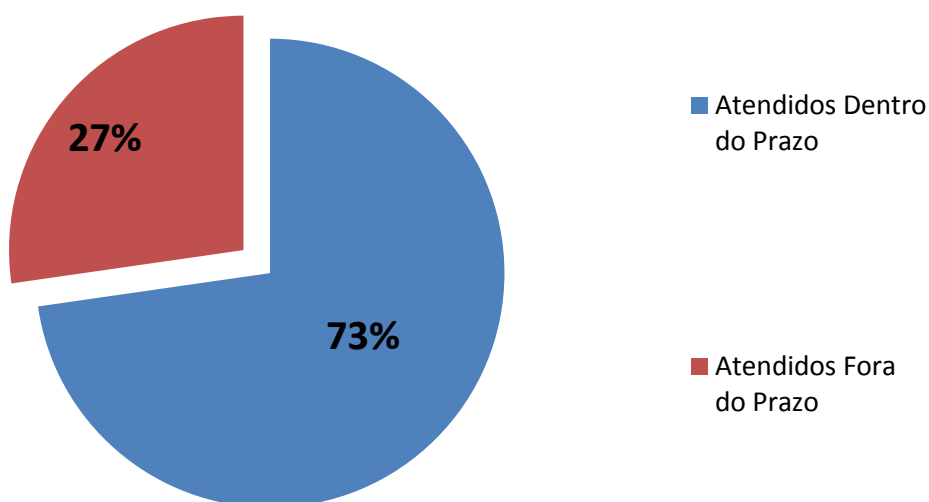
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	41	75%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	10	18%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	1	2%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	3	5%



## 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:

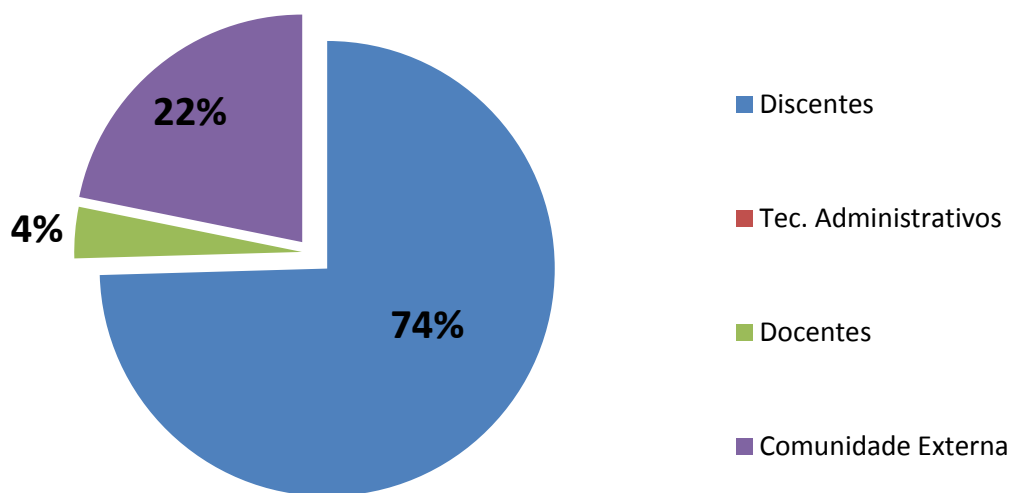
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	40	73%
Atendidos fora do prazo	15	27%



## 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	41	75%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	2	4%
Comunidade Externa	12	22%

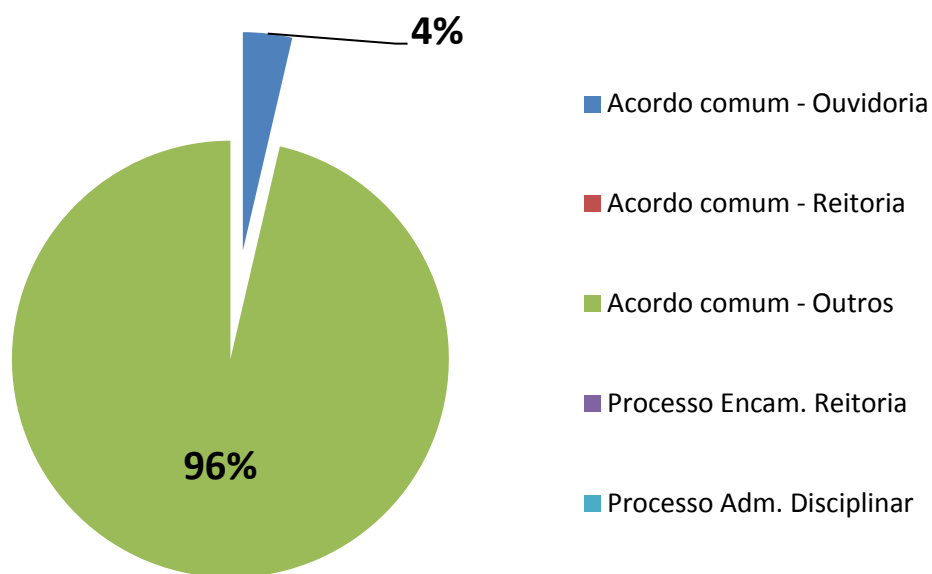


## 7 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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>	2	4%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%

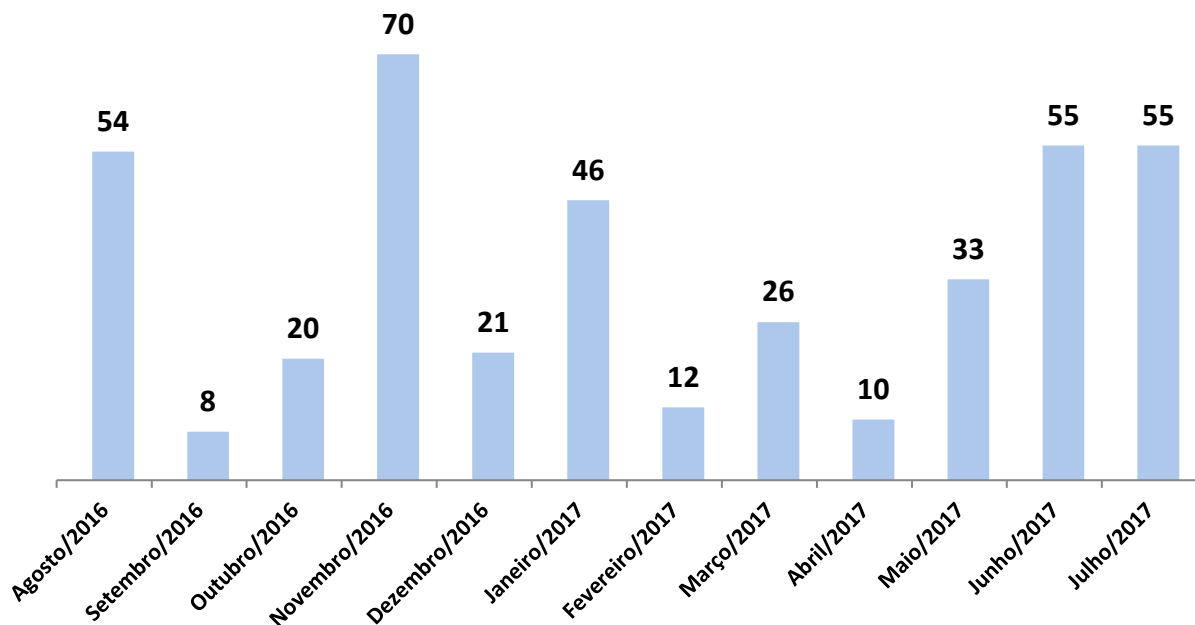
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	53	96%
Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Processo Adm. Disciplinar <i>(Procedimento não consensualizado 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:

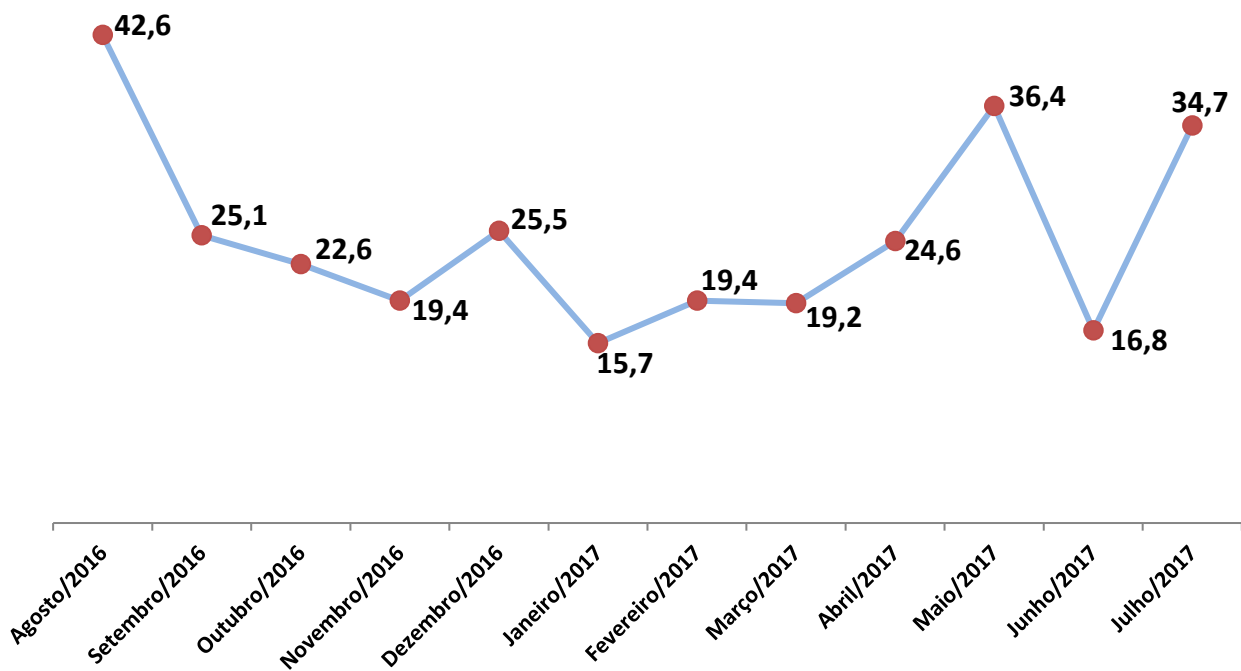




## 9 – Tempo Médio de Atendimento

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:

<b>Tempo Médio de Atendimento dos Chamados da Ouvidoria</b>			
	<b>Agosto/2016</b>	<b>Setembro/2016</b>	<b>Outubro/2016</b>
Qtde de Chamados	54 chamados	8 chamados	20 chamados
Tempo Total de Atend.	2.301 dias	201 dias	451 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>42,6 dias/chamado</b>	<b>25,1 dias/chamado</b>	<b>22,6 dias/chamado</b>
	<b>Novembro/2016</b>	<b>Dezembro/2016</b>	<b>Janeiro/2017</b>
Qtde de Chamados	70 chamados	21 chamados	46 chamados
Tempo Total de Atend.	1.356 dias	535 dias	721 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>19,4 dias/chamado</b>	<b>25,5 dias/chamado</b>	<b>15,7 dias/chamado</b>
	<b>Fevereiro/2017</b>	<b>Março/2017</b>	<b>Abril/2017</b>
Qtde de Chamados	12 chamados	26 chamados	10 chamados
Tempo Total de Atend.	233 dias	500 dias	246 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>19,4 dias/chamado</b>	<b>19,2 dias/chamado</b>	<b>24,6 dias/chamado</b>
	<b>Maio/2017</b>	<b>Junho/2017</b>	<b>Agosto/2017</b>
Qtde de Chamados	33 chamados	55 chamados	55 chamados
Tempo Total de Atend.	1.201 dias	924 dias	1.911 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>36,4 dias/chamado</b>	<b>16,8 dias/chamado</b>	<b>34,7 dias/chamado</b>



## 10 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
201/2017	<p>Número/Ano: 201/2017  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros)  Assunto: Professor  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: Professor Diego silva farias Disc.:Algebra Linear  Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto:  Bom Dia!  Mesmo depois de algum tempo após ter pago a disciplina de algebra linear, nao poderia deixar de vim por meio da ouviordia parabenizar as o proferror Antonio Diego Silva Farias, pela excelente metodologia quanto professor da disciplina de algebra linear no periodo 2016.2, principalmente quando se refere a III unidade, onde foi proposto um artigo relacionado a algebra, acho digno focar na importancia desse projeto que leva sem duvidas os alunos para campo de pesquisa e faz com que aprendam a importancia que essa disciplina traz em nosso cotidiano.  Foi Incrivel .</p>

Mossoró, 8 de novembro de 2017.

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