Universidade Federal
Rural do Semi-Árido
UFERSA

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

MARÇO / 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

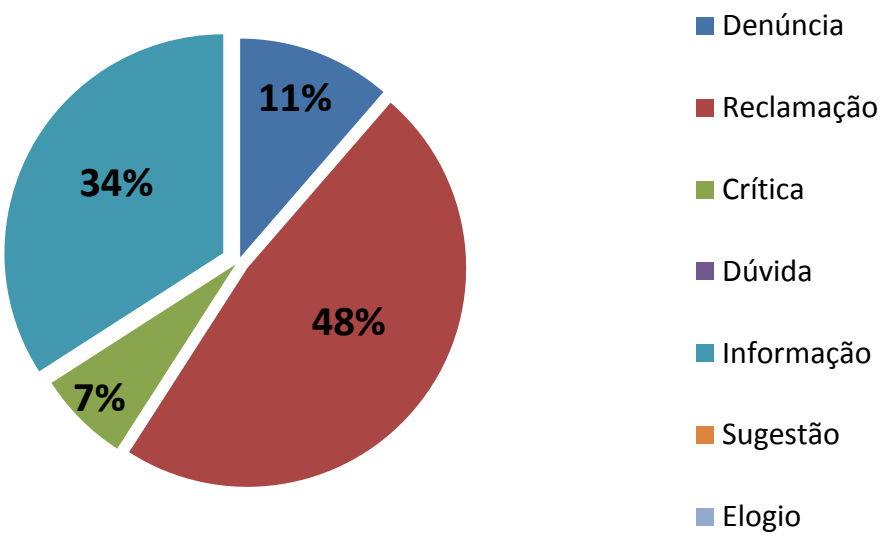
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de março de 2015.

Foram analisados e tratados 44 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:

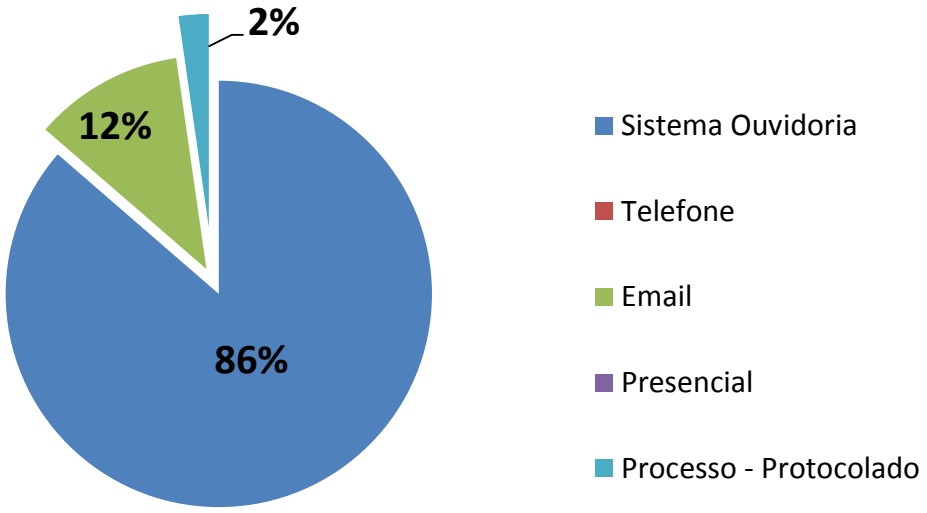
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	5	11%
Reclamação	21	48%
Crítica	3	7%
Dúvida	0	0%
Informação	15	34%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



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:

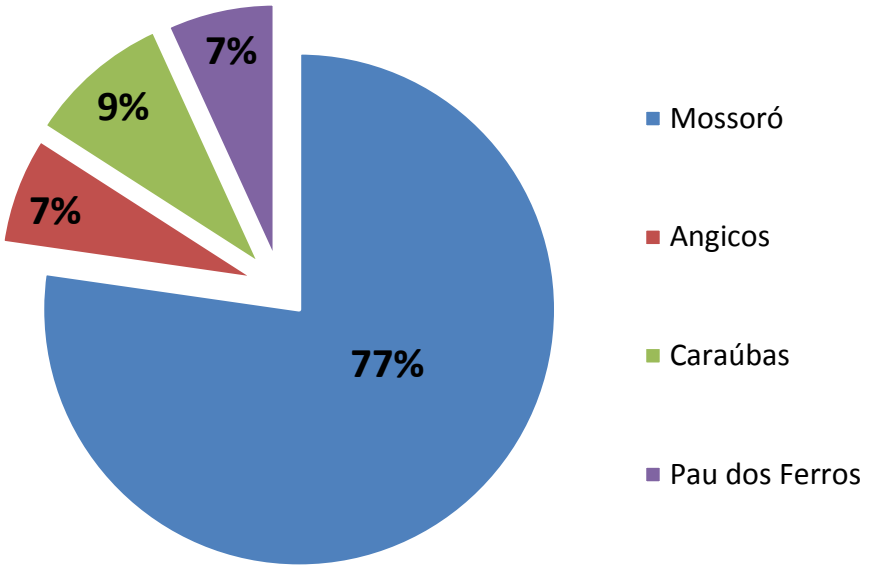
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	38	86%
Telefone	0	0%
Email	5	11%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	1	2%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

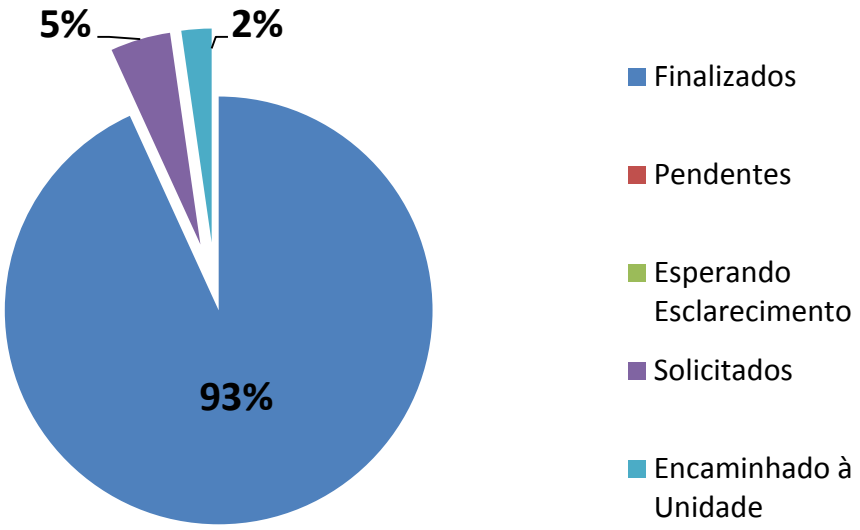
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	34	77%
Angicos	3	7%
Caraúbas	4	9%
Pau dos Ferros	3	7%



4 – Situação dos Chamados

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

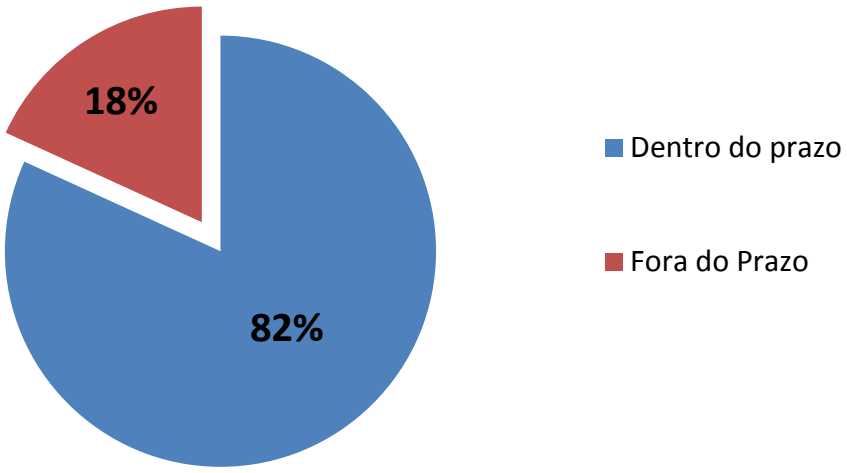
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados *(Chamados conclusos)*	41	93%
Pendentes *(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)*	0	0%
Esperando Esclarecimentos *(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)*	0	0%
Solicitados *(Chamados em trantamento na Ouvidoria)*	2	5%
Encaminhados à Unidade *(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)*	1	2%



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:

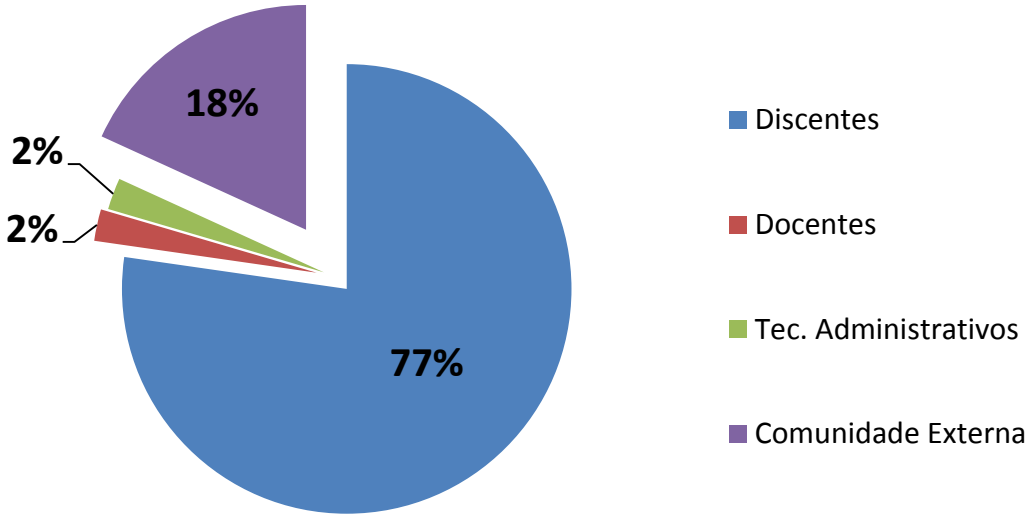
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	36	82%
Atendidos fora do prazo	8	18%

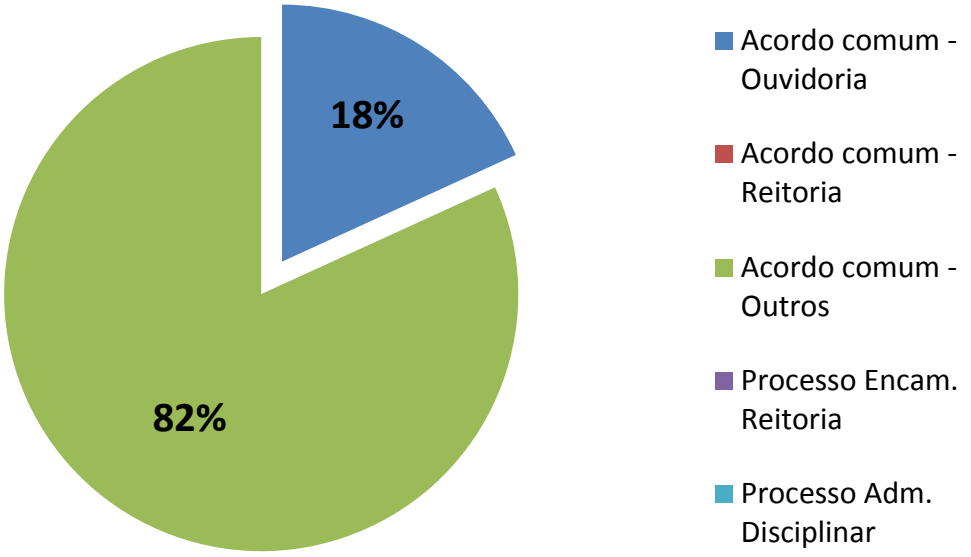


6 – Usuários no Período

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

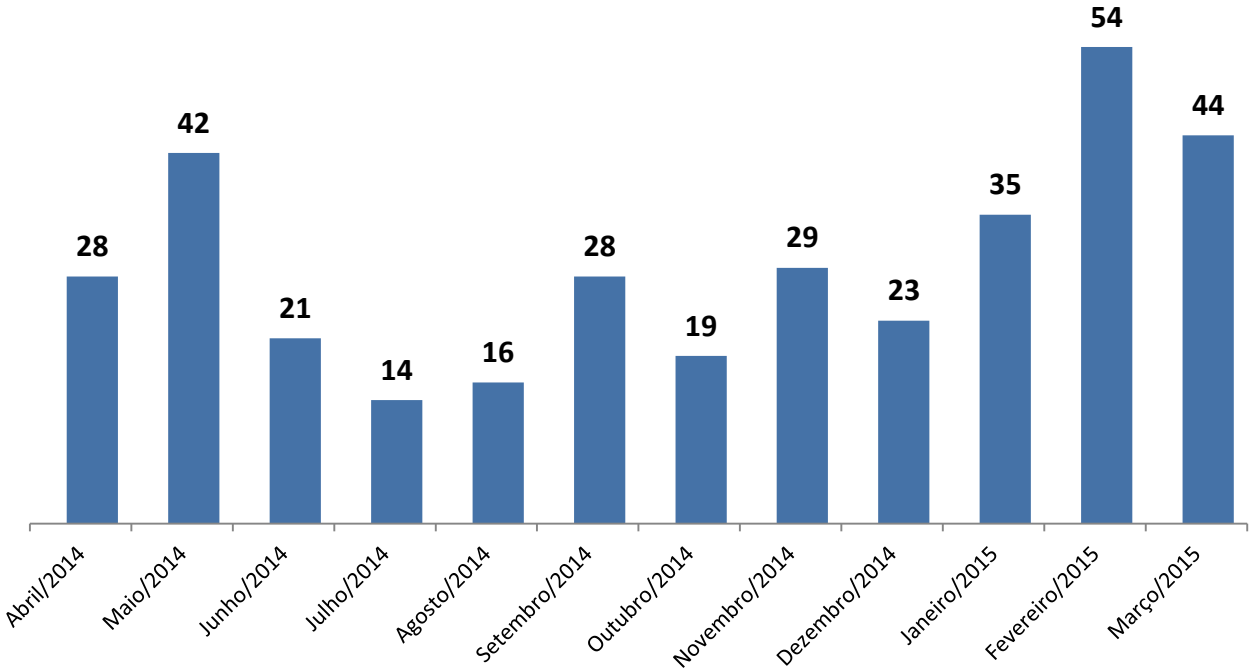
USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	34	77%
Docentes	1	2%
Tec. Administrativos	1	2%
Comunidade Externa	8	18%





7 – Evolução dos Chamados

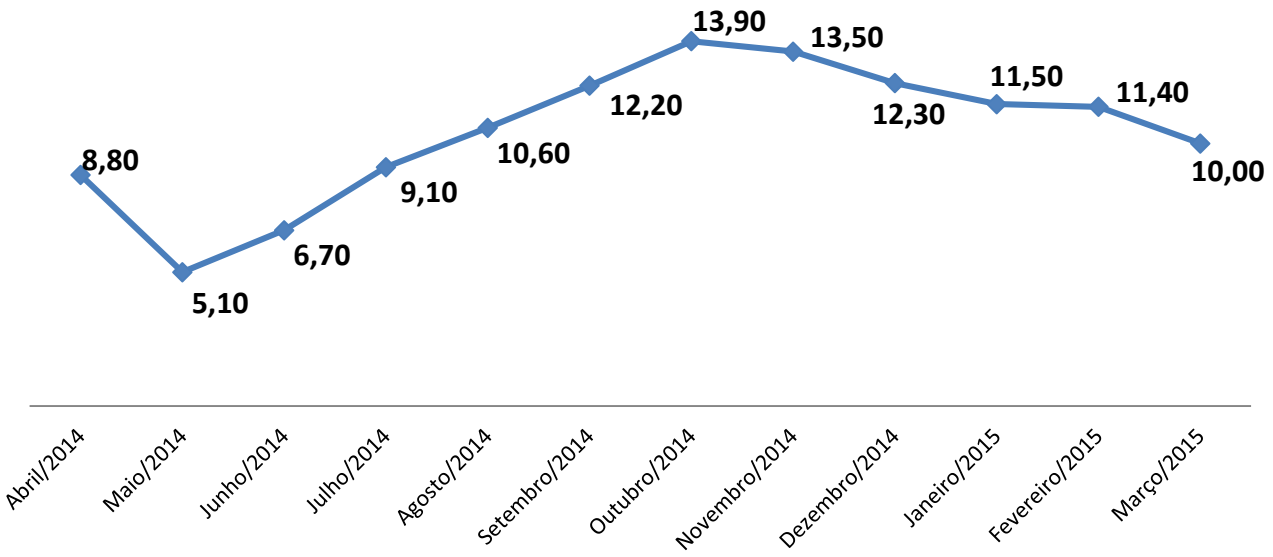
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



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



Mossoró, 2 de junho de 2015.

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