



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Março/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**

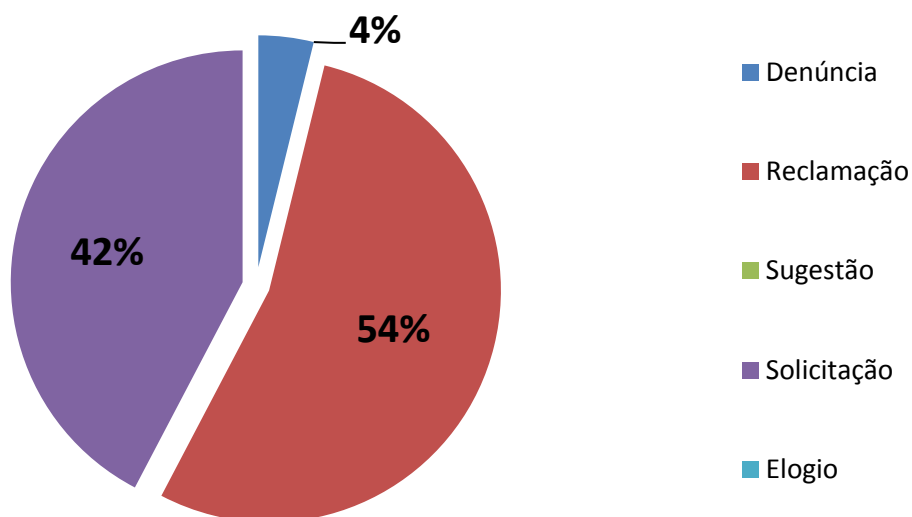
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de março de 2017.

Foram analisados e tratados 26 (vinte 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:

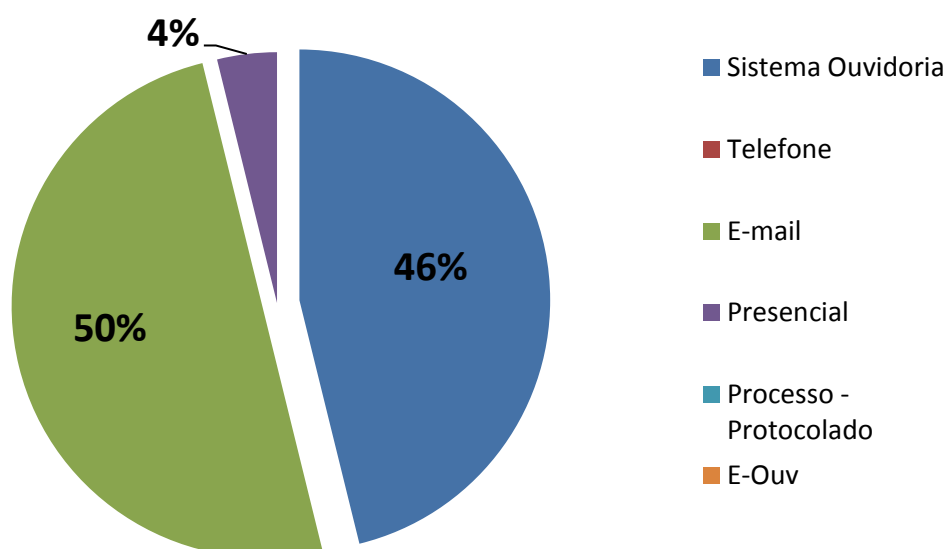
| TIPO DE CHAMADO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-----------------|------------|------------|
| Denúncia        | 1          | 4%         |
| Reclamação      | 14         | 54%        |
| Sugestão        | 0          | 0%         |
| Solicitação     | 11         | 42%        |
| Elogio          | 0          | 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) | 12         | 46%        |
| Telefone                  | 0          | 0%         |
| Email                     | 13         | 50%        |
| Presencial                | 1          | 4%         |
| Processo - Protocolado    | 0          | 0%         |
| E-Ouv                     | 0          | 0%         |

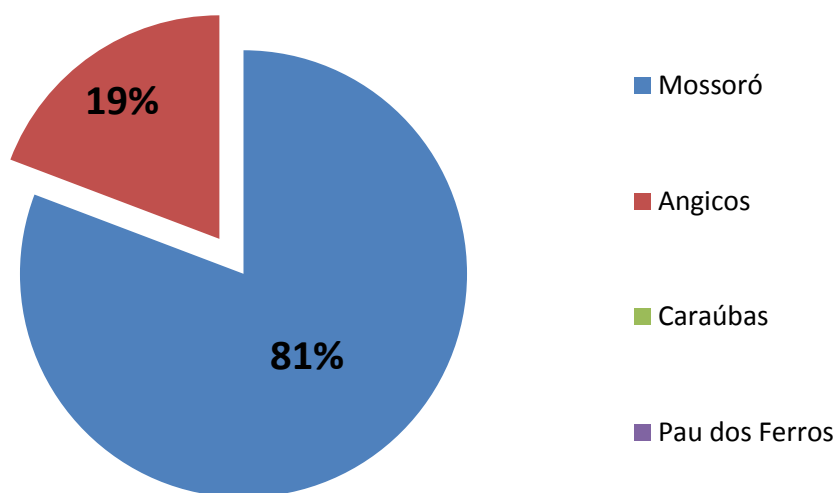


## 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

| CAMPUS  | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------|------------|------------|
| Mossoró | 21         | 81%        |
| Angicos | 5          | 19%        |

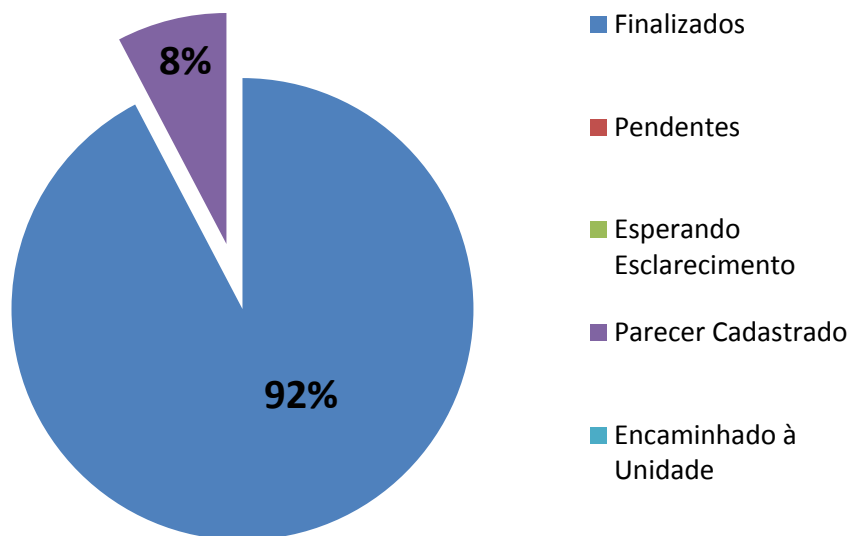
|                |   |    |
|----------------|---|----|
| Caraúbas       | 0 | 0% |
| Pau dos Ferros | 0 | 0% |



#### 4 – Situação dos Chamados

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

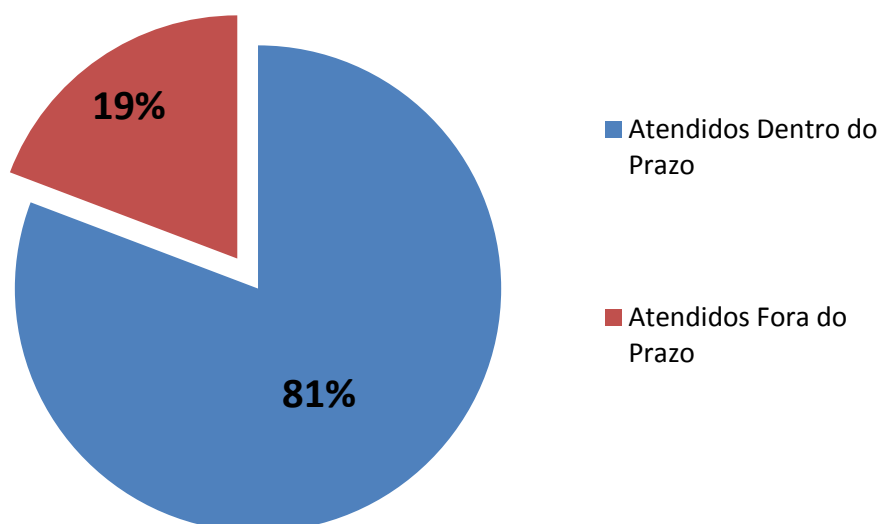
| STATUS DOS CHAMADOS  | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--|------------|------------|
| Finalizados<br><i>(Chamados conclusos)</i>   | 24         | 92%        |
| Pendentes<br><i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>   | 0          | 0%         |
| Esperando Esclarecimentos<br><i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>                              | 0          | 0%         |
| Parecer Cadastrado<br><i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i> | 2          | 8%         |
| Encaminhados à Unidade<br><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:

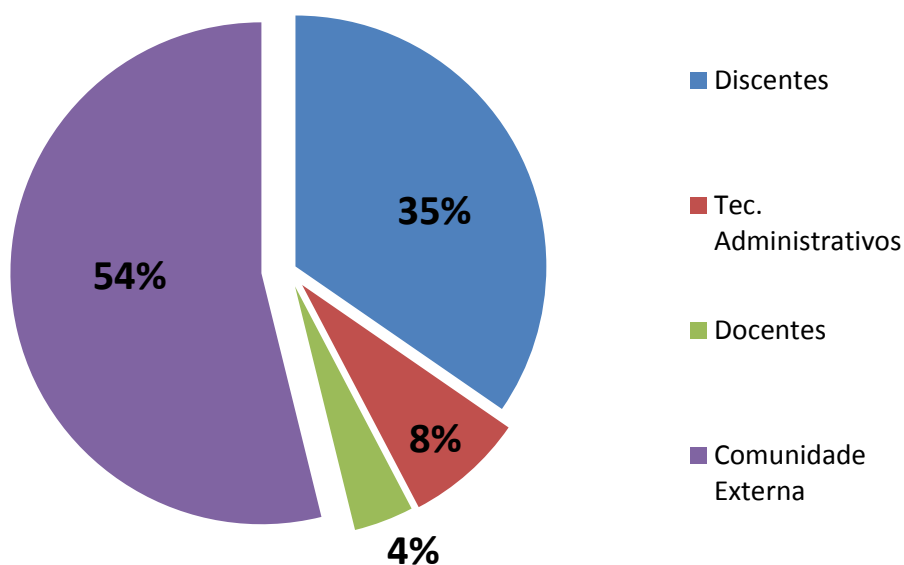
| CHAMADOS ATENDIDOS        | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------------------------|------------|------------|
| Atendidos dentro do prazo | 21         | 81%        |
| Atendidos fora do prazo   | 5          | 19%        |



## 6 – Usuários no Período

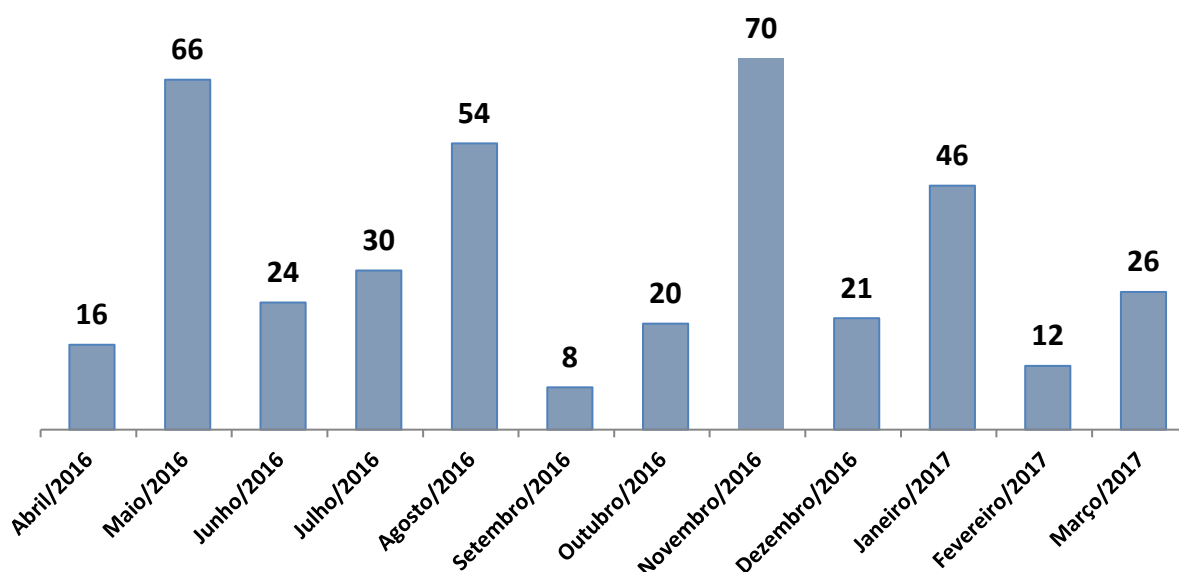
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

| USUÁRIOS             | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|----------------------|------------|------------|
| Discentes            | 9          | 35%        |
| Docentes             | 2          | 8%         |
| Tec. Administrativos | 1          | 4%         |
| Comunidade Externa   | 14         | 54%        |



## 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:

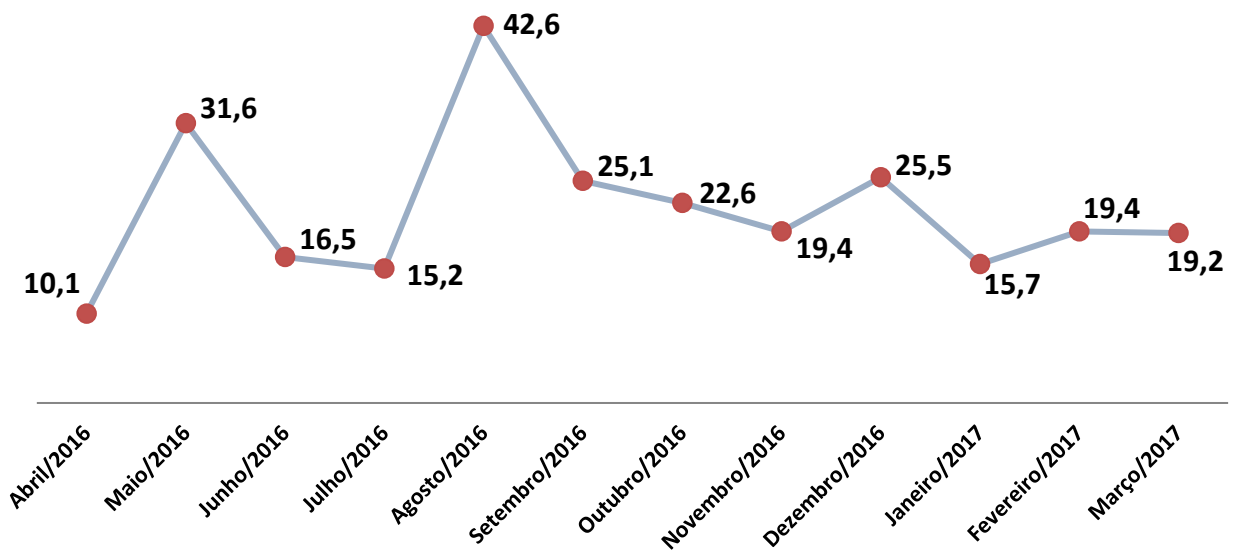


## 8 – Tempo Médio de Atendimento

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:

| <b>Tempo Médio de Atendimento dos Chamados da Ouvidoria</b> |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | <b>Abril/2016</b>        | <b>Maio/2016</b>         | <b>Junho/2016</b>        |
| Qtde de Chamados  | 16 chamados              | 66 chamados              | 24 chamados              |
| Tempo Total de Atend.                                       | 161 dias                 | 2.086 dias               | 396 dias                 |
| Tempo Médio de Atend.                                       | <b>10,1 dias/chamado</b> | <b>31,6 dias/chamado</b> | <b>16,5 dias/chamado</b> |
|   | <b>Julho/2016</b>        | <b>Agosto/2016</b>       | <b>Setembro/2016</b>     |
| Qtde de Chamados  | 30 chamados              | 54 chamados              | 8 chamados               |
| Tempo Total de Atend.                                       | 457 dias                 | 2.301 dias               | 201 dias                 |
| Tempo Médio de Atend.                                       | <b>15,2 dias/chamado</b> | <b>42,6 dias/chamado</b> | <b>25,1 dias/chamado</b> |
|   | <b>Outubro/2016</b>      | <b>Novembro/2016</b>     | <b>Dezembro/2016</b>     |
| Qtde de Chamados  | 20 chamados              | 70 chamados              | 21 chamados              |
| Tempo Total de Atend.                                       | 451 dias                 | 1.356 dias               | 535 dias                 |
| Tempo Médio de Atend.                                       | <b>22,6 dias/chamado</b> | <b>19,4 dias/chamado</b> | <b>25,5 dias/chamado</b> |
|   | <b>Janeiro/2017</b>      | <b>Fevereiro/2017</b>    | <b>Março/2017</b>        |
| Qtde de Chamados  | 46 chamados              | 12 chamados              | 26 chamados              |
| Tempo Total de Atend.                                       | 721 dias                 | 233 dias                 | 500 dias                 |
| Tempo Médio de Atend.                                       | <b>15,7 dias/chamado</b> | <b>19,4 dias/chamado</b> | <b>19,2 dias/chamado</b> |





Mossoró, 21 de junho de 2017.

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