

Universidade Federal

Rural do Semi-Árido



UFERSA

# Ouvidoria

---

## *Relatório Mensal de Atividades*

NOVEMBRO / 2014

---

# 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**

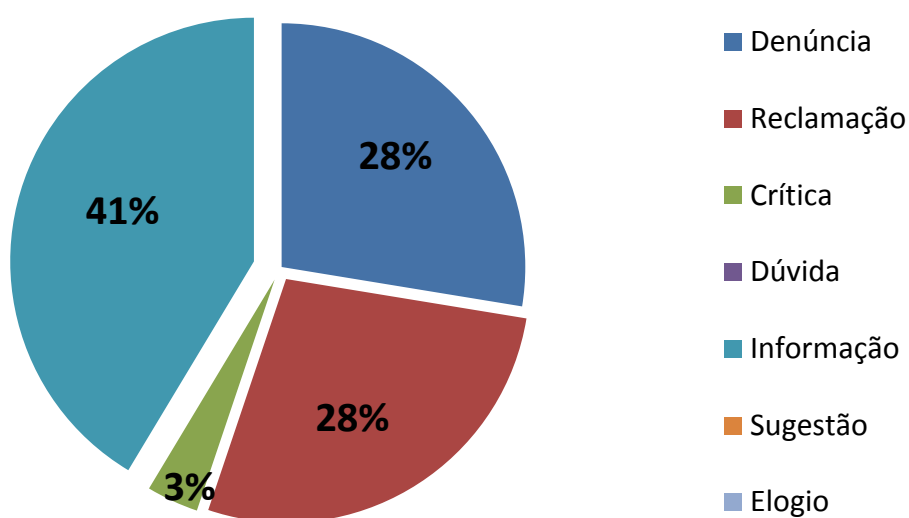
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de novembro de 2014.

Foram analisados e tratados 29 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:

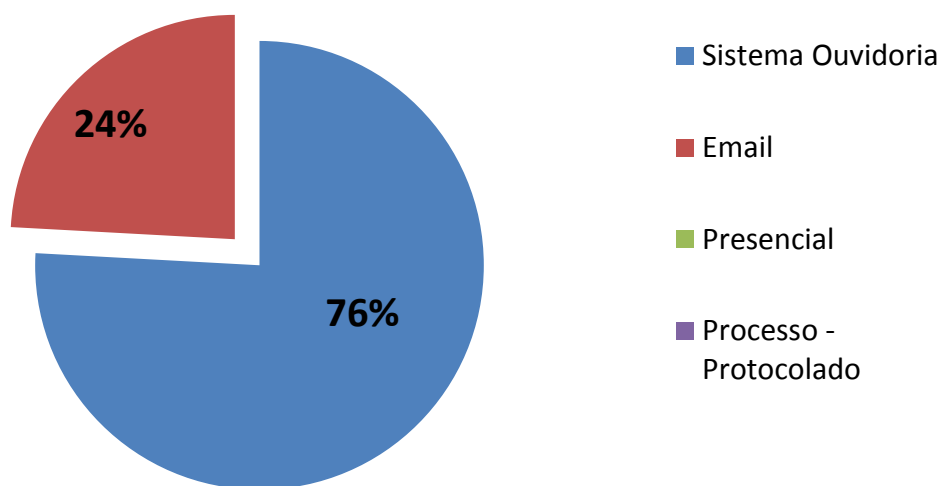
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	8	28%
Reclamação	8	28%
Crítica	1	3%
Dúvida	0	0%
Informação	12	41%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



## 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:

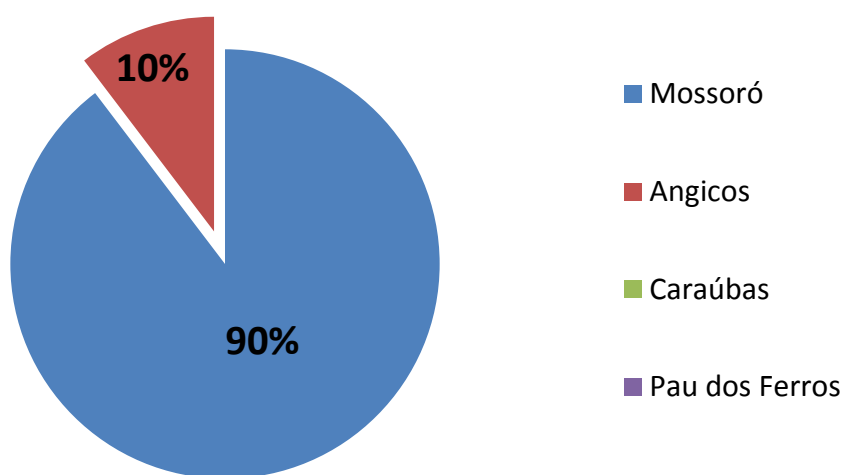
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	22	76%
Telefone	0	0%
Email	7	24%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



### 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	26	90%
Angicos	3	10%
Caraúbas	0	0%
Pau dos Ferros	0	0%

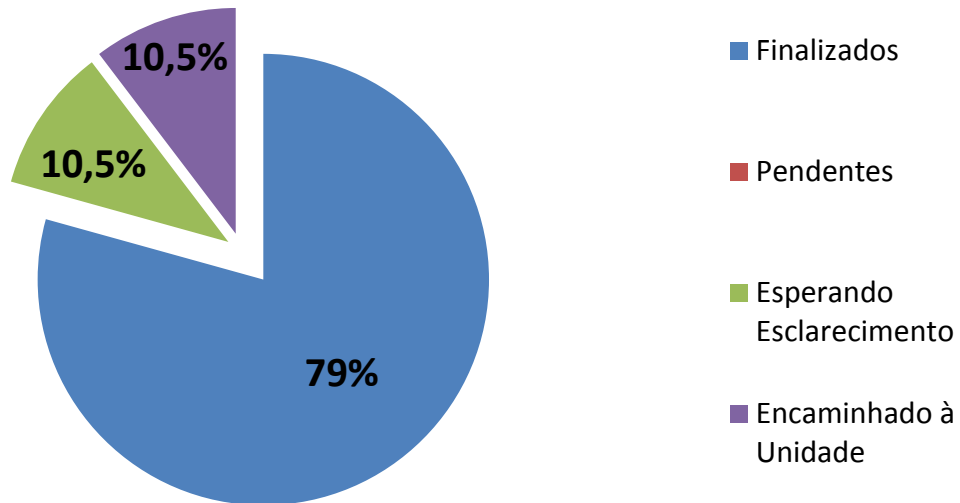


### 4 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	23	79%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimento (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	3	10,5%

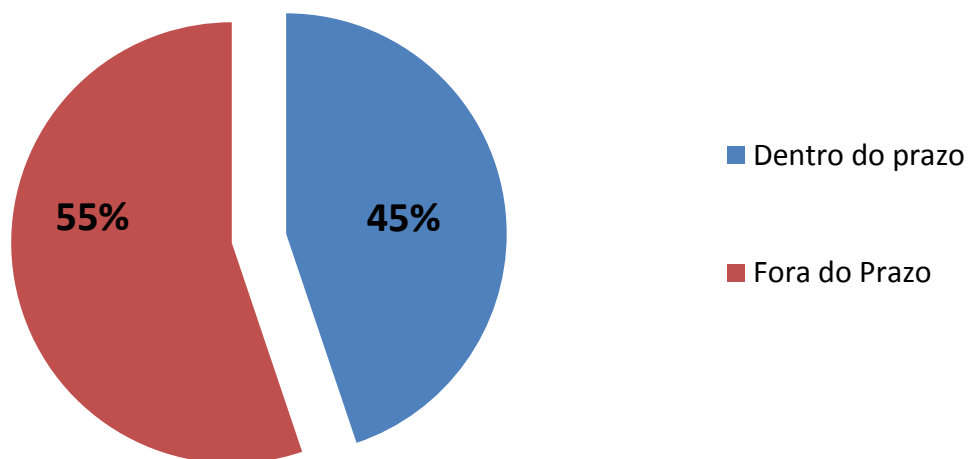
Encaminhado à Unidade (Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFRSA)	3	10,5%
--	---	-------



## 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:

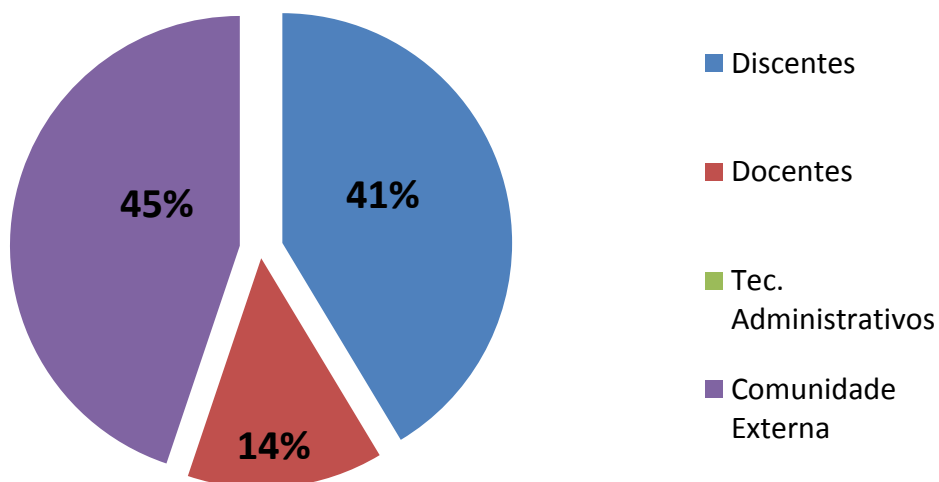
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	13	45%
Atendidos fora do prazo	16	55%



## 6 – Usuários no Período

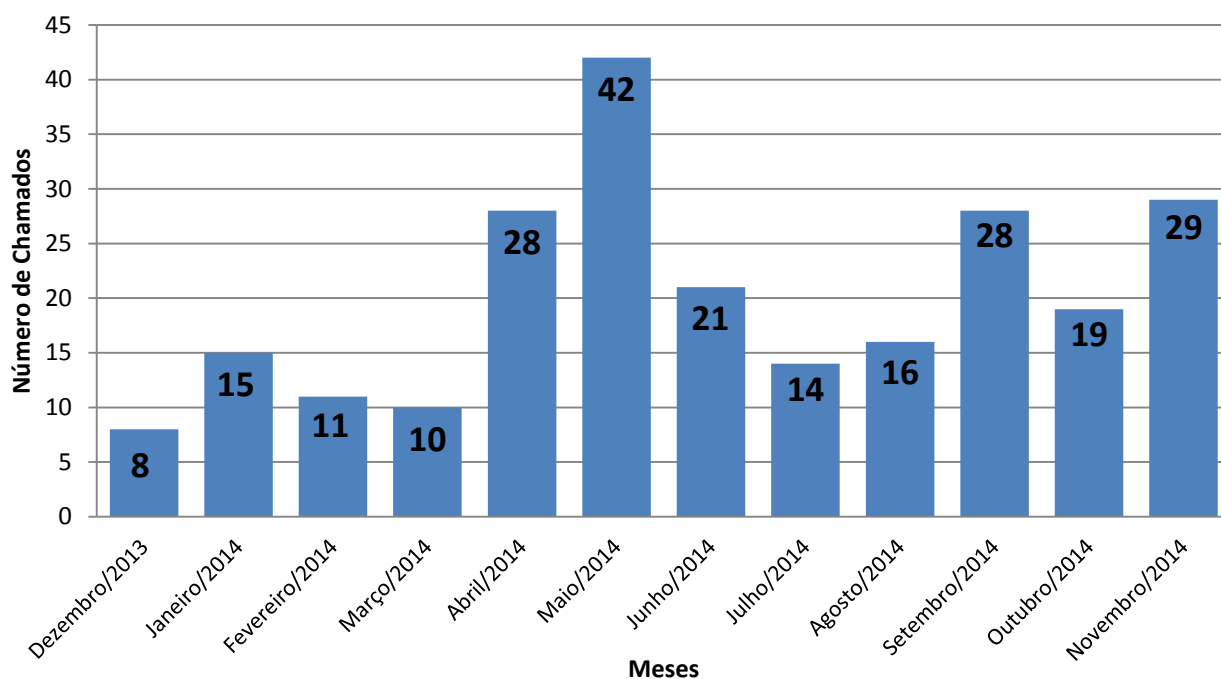
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	12	41%
Docentes	4	14%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	13	45%



## 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:



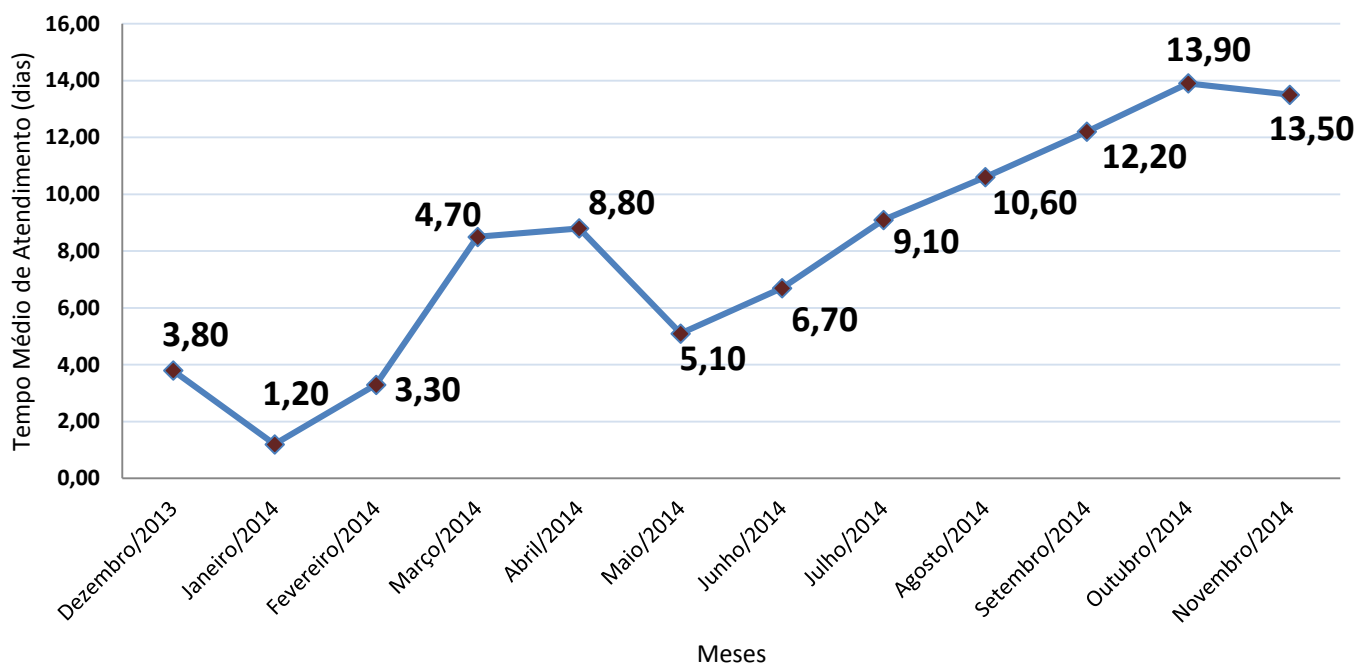
## 8 – Tempo Médio de Atendimento

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>Dezembro/2013</b>	<b>Janeiro/2014</b>	<b>Fevereiro/2014</b>
Qtde de Chamados	08 chamados	36 chamados	26 chamados
Tempo Total de Atend.	30 dias	42 dias	87 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>3,8 dias/chamado</b>	<b>1,2 dias/chamado</b>	<b>3,3 dias/chamado</b>
	<b>Março/2014</b>	<b>Abril/2014</b>	<b>Maio/2014</b>
Qtde de Chamados	51 chamados	35 chamados	32 chamados
Tempo Total de Atend.	432 dias	307 dias	164 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>8,5 dias/chamado</b>	<b>8,8 dias/chamado</b>	<b>5,1 dias/chamado</b>
	<b>Junho/2014</b>	<b>Julho/2014</b>	<b>Agosto/2014</b>
Qtde de Chamados	20 chamados	41 chamados	40 chamados
Tempo Total de Atend.	134 dias	373 dias	316 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>6,7 dias/chamado</b>	<b>9,1 dias/chamado</b>	<b>10,6 dias/chamado</b>
	<b>Setembro/2014</b>	<b>Outubro/2014</b>	<b>Novembro/2014</b>



Qtde de Chamados	30 chamados	19 chamados	29 chamados
Tempo Total de Atend.	366 dias	265 dias	391 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>12,2 dias/chamado</b>	<b>13,9 dias/chamado</b>	<b>13,5 dias/chamado</b>



Mossoró, 2 de fevereiro de 2015.

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