

# Ouvidoria

# Relatório Mensal de Atividades

Novembro / 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, baseandose 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:

<u>Ouvidoria – UFERSA</u> 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**

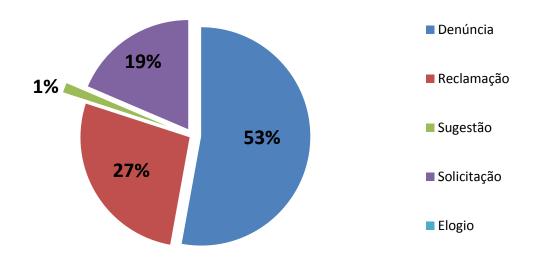
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de novembro de 2016.

Foram analisados e tratados 70 (setenta) 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:

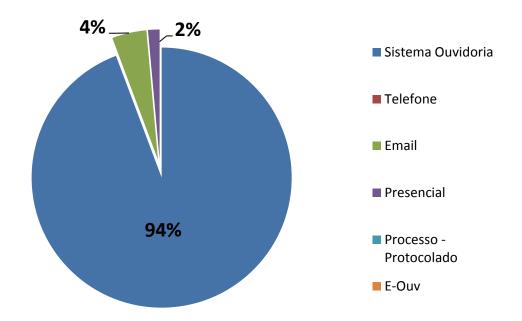
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	37	53%
Reclamação	19	27%
Sugestão	1	1%
Solicitação	13	19%
Elogio	0	0%



#### 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)	66	94%
Telefone	0	0%
Email	3	4%
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%

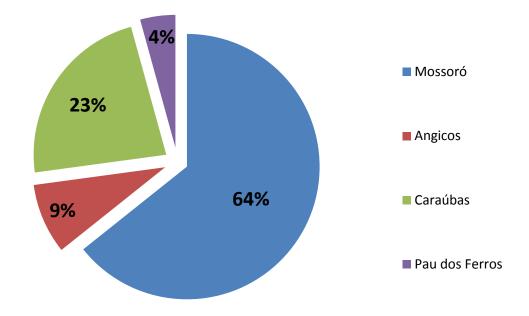


#### 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	45	64%
Angicos	6	9%

Caraúbas	16	23%
Pau dos Ferros	3	4%



# 4 - Situação dos Chamados

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

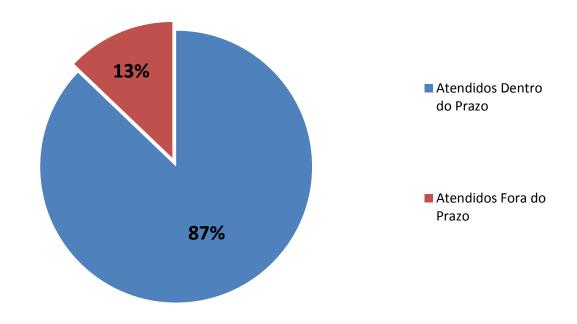
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados		
(Chamados conclusos)	69	99%
Pendentes		
(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimentos		
(Chamados encaminhados ao autor para		
esclarecimentos)	0	0%
Parecer Cadastrado		
(Chamados com parecer por parte de Setores da		
UFERSA, aguardando informação ou documento)	1	1%
Encaminhados à Unidade		
(Chamados encaminhados para tratamento por		
parte de Setores da UFERSA)	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:

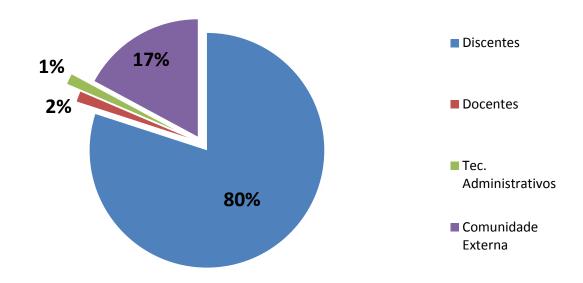
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	61	87%
Atendidos fora do prazo	9	13%



#### 6 - Usuários no Período

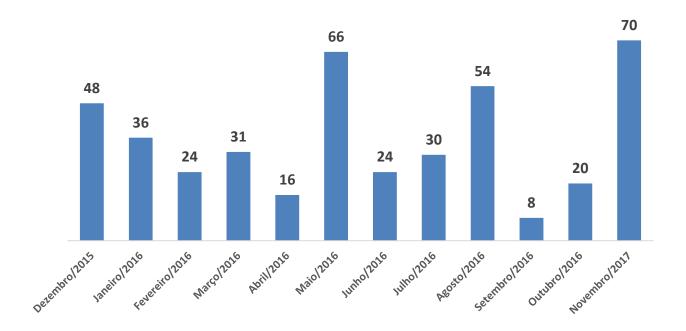
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	56	80%
Docentes	1	1%
Tec. Administrativos	1	1%
Comunidade Externa	12	17%



## 7 – Evolução dos Chamados

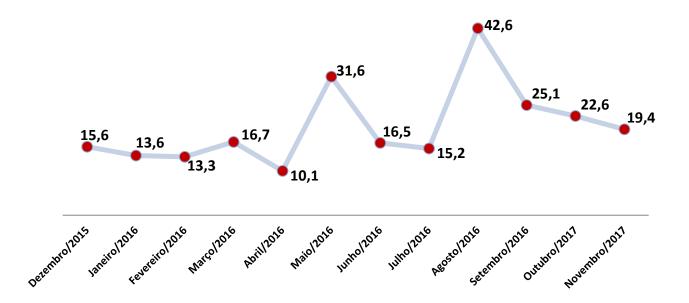
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



# 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			
	Dezembro/2015	Janeiro/2016	Fevereiro/2016
Qtde de Chamados	48 chamados	36 chamados	25 chamados
Tempo Total de Atend.	751 dias	490 dias	333 dias
Tempo Médio de Atend.	15,6 dias/chamado	13,6 dias/chamado	13,3 dias/chamado
	Março/2016	Abril/2016	Maio/2016
Qtde de Chamados	31 chamados	16 chamados	66 chamados
Tempo Total de Atend.	518 dias	161 dias	2.086 dias
Tempo Médio de Atend.	16,7 dias/chamado	10,1 dias/chamado	31,6 dias/chamado
	Junho/2016	Julho/2016	Agosto/2016
Qtde de Chamados	24 chamados	30 chamados	54 chamados
Tempo Total de Atend.	396 dias	457 dias	2.301 dias
Tempo Médio de Atend.	16,5 dias/chamado	15,2 dias/chamado	42,6 dias/chamado
	Setembro/2016	Outubro/2016	Novembro/2016
Qtde de Chamados	8 chamados	20 chamados	70 chamados
Tempo Total de Atend.	201 dias	451 dias	1.356 dias
Tempo Médio de Atend.	25,1 dias/chamado	22,6 dias/chamado	19,4 dias/chamado



#### 9 - Participação em Eventos/Reuniões

A Ouvidoria da UFERSA participou dos seguintes eventos no período em destaque:

#### - Curso de Gestão e Prática em Ouvidorias

Hospital Universitário Onofre Lopes / Controladoria Geral da União 07 a 11 de novembro de 2016 Natal - RN

Mossoró, 06 de abril de 2017.

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