



**Universidade Federal
Rural do Semi-Árido**
UFERSA

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

OUTUBRO / 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
- 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

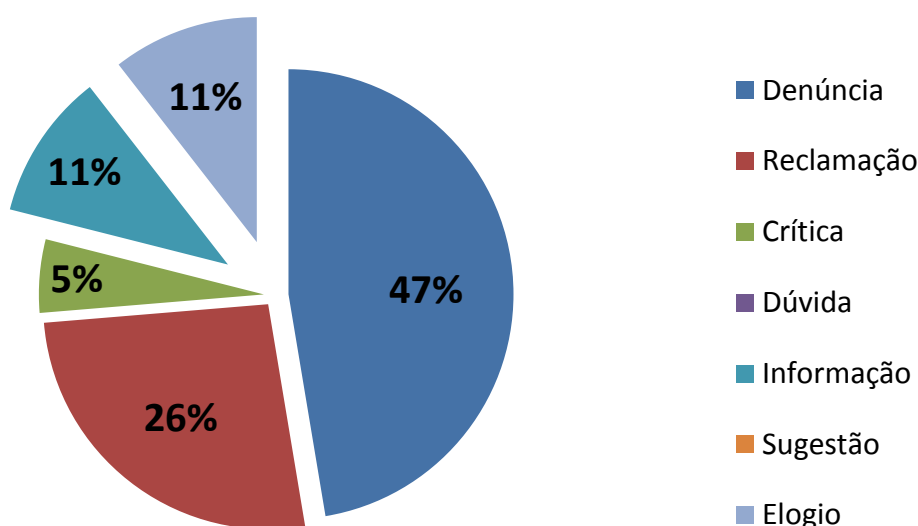
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de outubro de 2014.

Foram analisados e tratados 19 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:

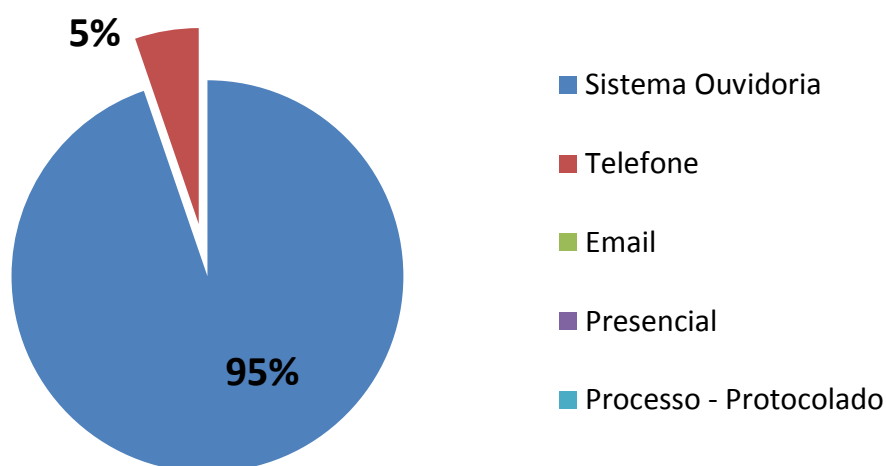
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	9	47%
Reclamação	5	26%
Crítica	1	5%
Dúvida	0	0%
Informação	2	11%
Sugestão	0	0%
Elogio	2	11%



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:

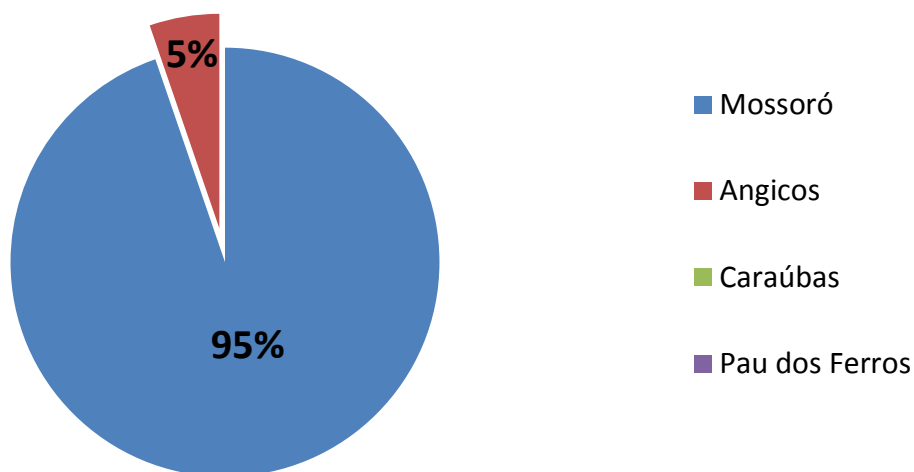
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	18	95%
Telefone	1	5%
Email	0	0%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

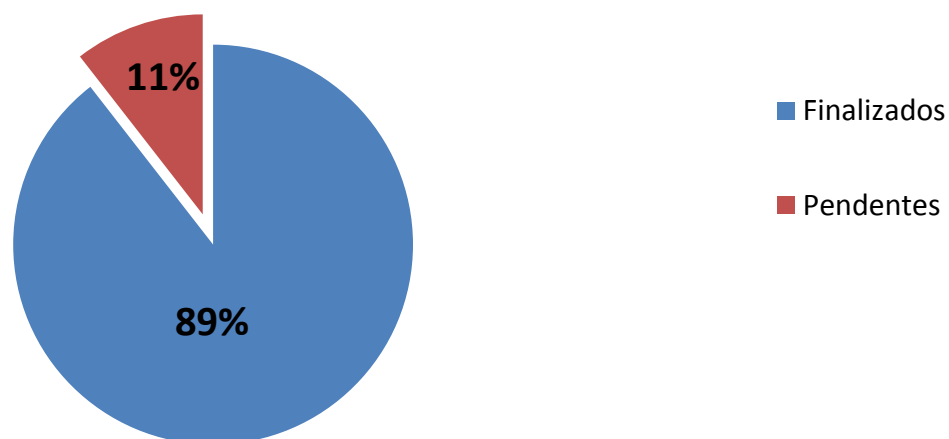
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	18	95%
Angicos	1	5%
Caraúbas	0	0%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

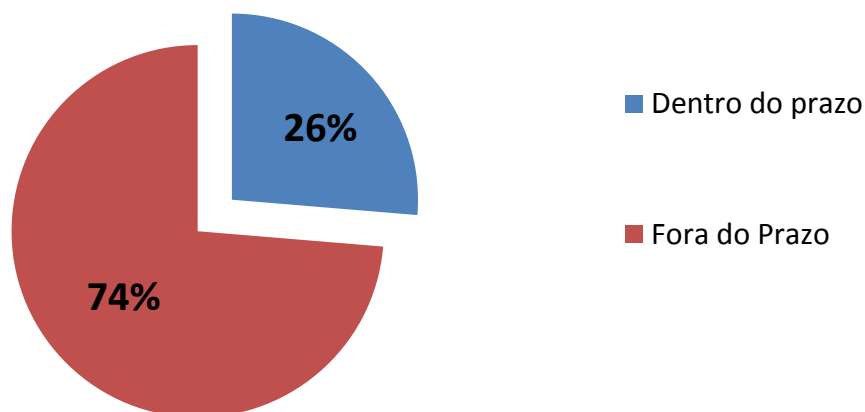
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	17	89%
Pendentes	2	11%



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:

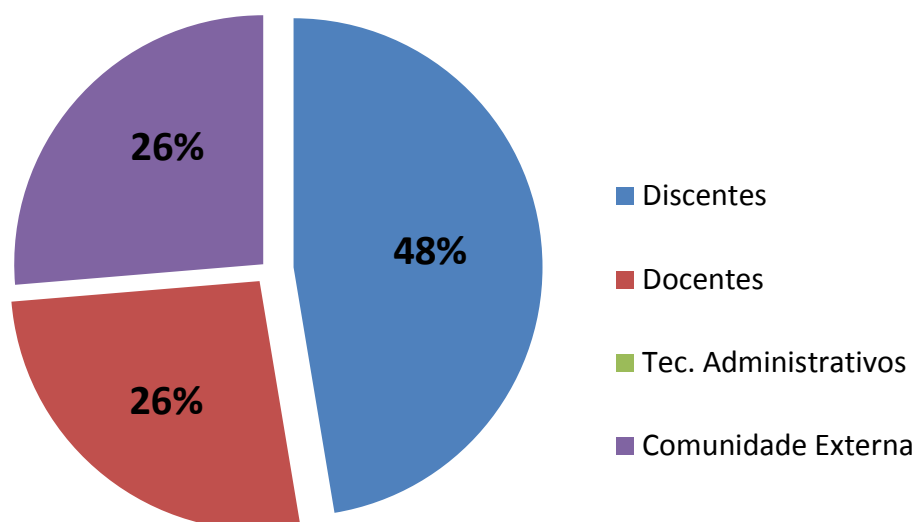
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	5	26%
Atendidos fora do prazo	14	74%



6 – Usuários no Período

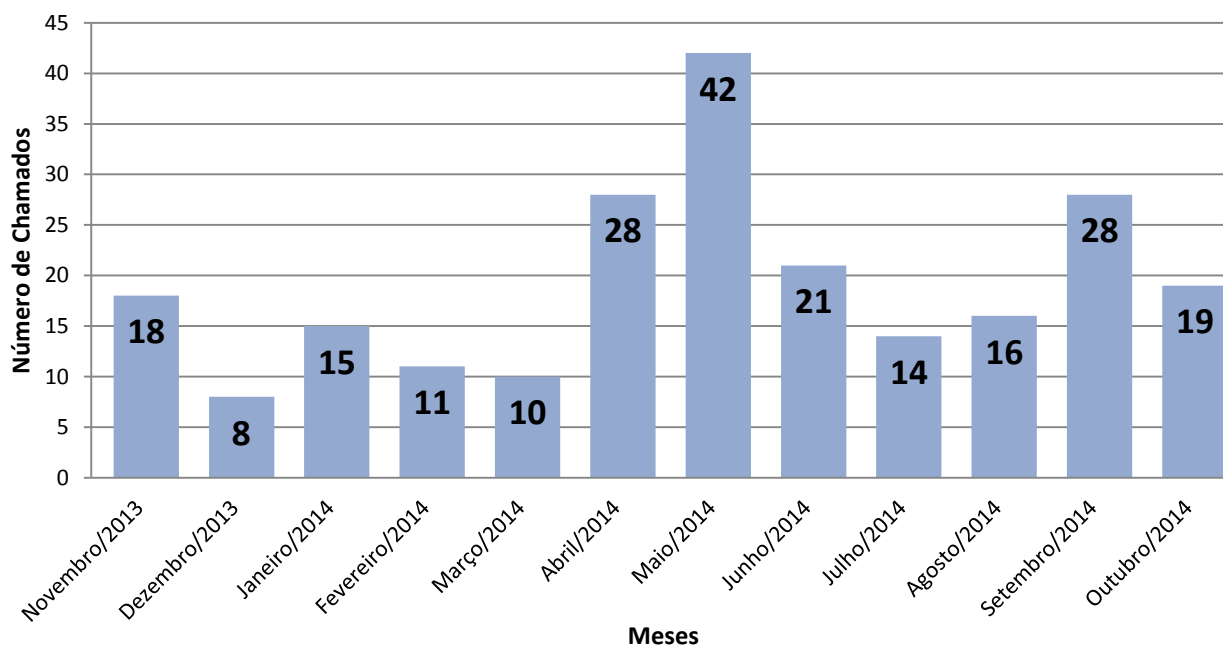
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	9	47%
Docentes	5	26%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	5	26%



7 – Evolução dos Chamados

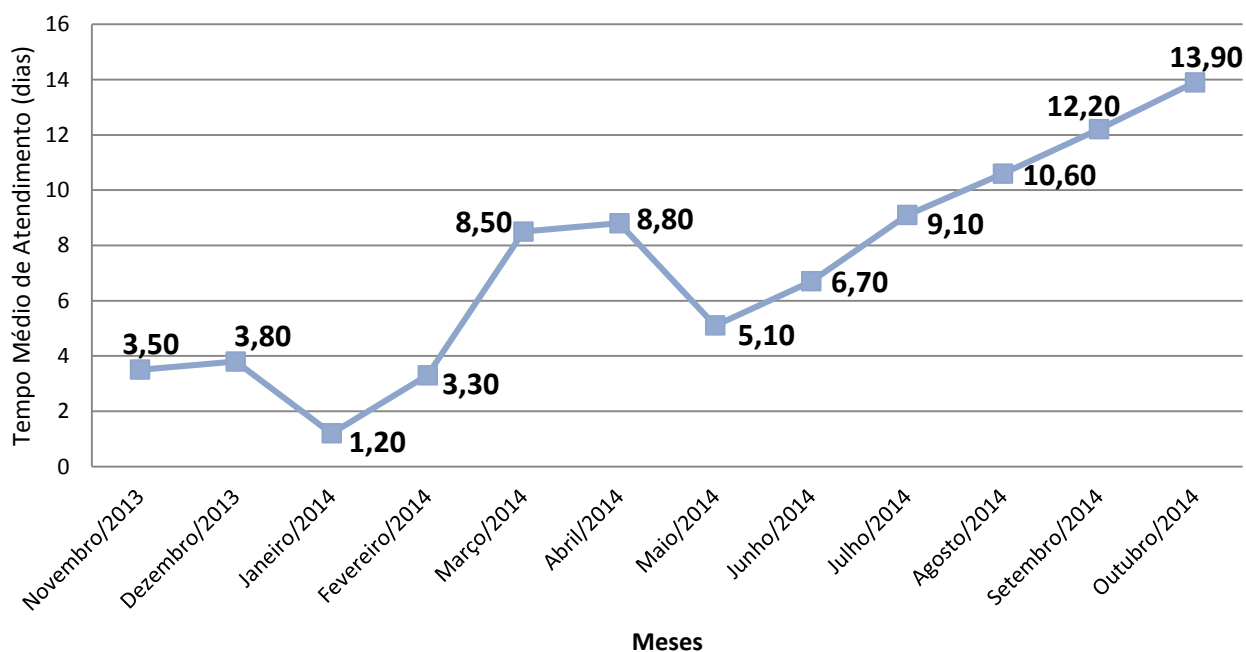
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados abaixo:



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			
	Novembro/2013	Dezembro/2013	Janeiro/2014
Qtde de Chamados	18 chamados	08 chamados	36 chamados
Tempo Total de Atend.	63 dias	30 dias	42 dias
Tempo Médio de Atend.	3,5 dias/chamado	3,8 dias/chamado	1,2 dias/chamado
	Fevereiro/2014	Março/2014	Abril/2014
Qtde de Chamados	26 chamados	51 chamados	35 chamados
Tempo Total de Atend.	87 dias	432 dias	307 dias
Tempo Médio de Atend.	3,3 dias/chamado	8,5 dias/chamado	8,8 dias/chamado
	Mai/2014	Junho/2014	Julho/2014
Qtde de Chamados	32 chamados	20 chamados	41 chamados
Tempo Total de Atend.	164 dias	134 dias	373 dias
Tempo Médio de Atend.	5,1 dias/chamado	6,7 dias/chamado	9,1 dias/chamado
	Agosto/2014	Setembro/2014	Outubro/2014
Qtde de Chamados	40 chamados	30 chamados	19 chamados
Tempo Total de Atend.	316 dias	366 dias	265
Tempo Médio de Atend.	10,6 dias/chamado	12,2 dias/chamado	13,9 dias/chamado



9 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
200/2014	<p>Número/Ano: 200/2014 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professora Michelly Fernandes de Macedo Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto: Gostaria de agradecer a professora Michelly pelo seu ótimo desempenho nas duas disciplinas que participa devido o seu grande respeito pelos alunos, pontualidade, esforço e incrível didática. Parabéns! Atenciosamente.</p>
201/2014	<p>Número/Ano: 201/2014 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professor Marlon Feijó Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto: Gostaria de agradecer ao professor Marlon pelo seu comprometimento com suas disciplinas, seu respeito pelos alunos (coisa rara), pontualidade e dedicação (não falta aulas). Parabéns!</p>

Mossoró, 7 de janeiro de 2015.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA