



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

SETEMBRO / 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

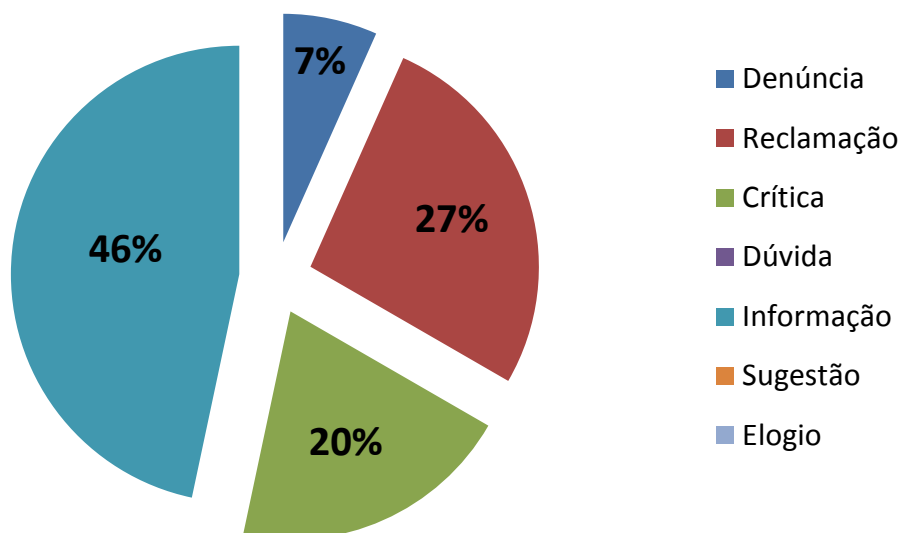
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de setembro de 2014.

Foram analisados e tratados 30 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:

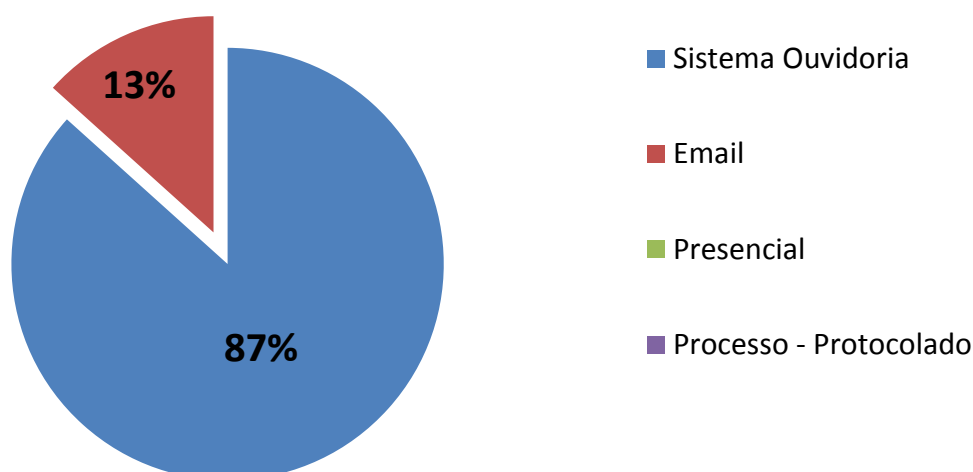
| TIPO DE CHAMADO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-----------------|------------|------------|
| Denúncia | 2 | 7% |
| Reclamação | 8 | 27% |
| Crítica | 6 | 20% |
| Informação | 14 | 46% |
| Sugestão | 0 | 0% |
| Elogio | 0 | 0% |



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:

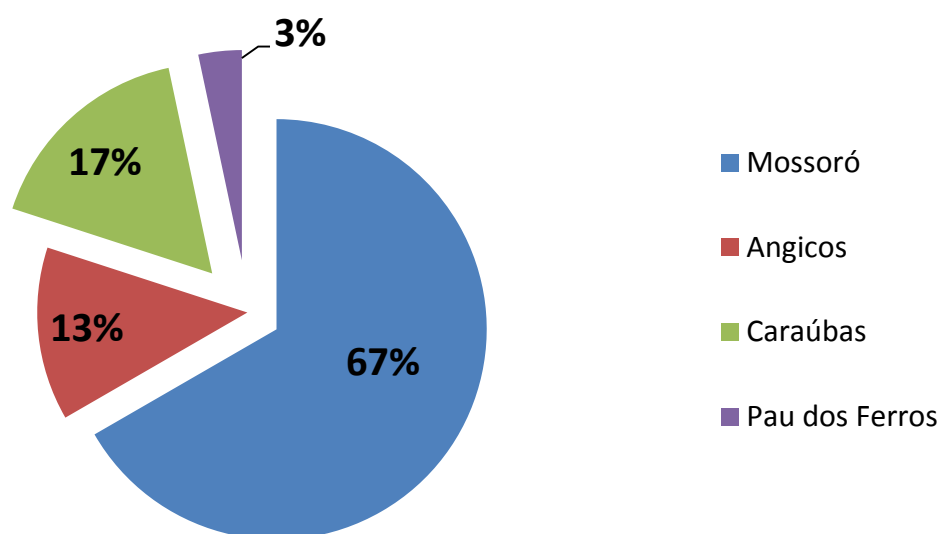
| ORIGEM DO CHAMADO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------------------------|------------|------------|
| Sistema Ouvidoria (SIGAA) | 26 | 87% |
| Email | 4 | 13% |
| Presencial | 0 | 0% |
| Telefone | 0 | 0% |
| Processo - Protocolado | 0 | 0 |



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

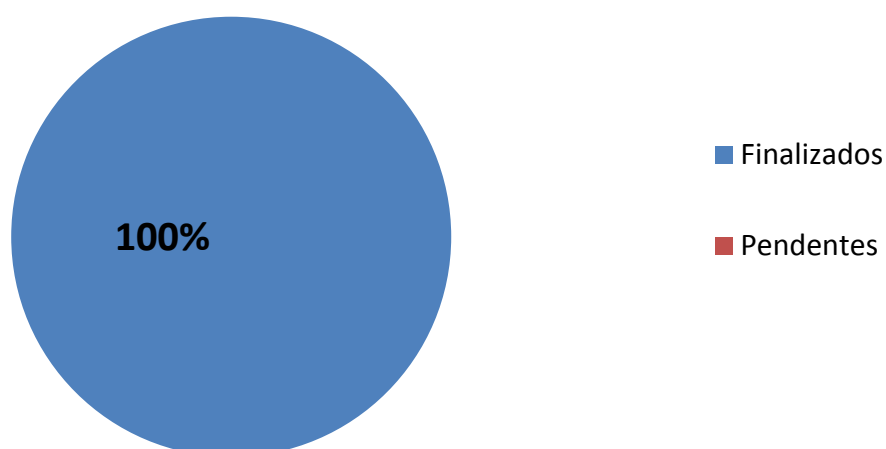
| CAMPUS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|----------------|------------|------------|
| Mossoró | 20 | 67% |
| Angicos | 4 | 13% |
| Caraúbas | 5 | 17% |
| Pau dos Ferros | 1 | 3% |



4 – Situação dos Chamados

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

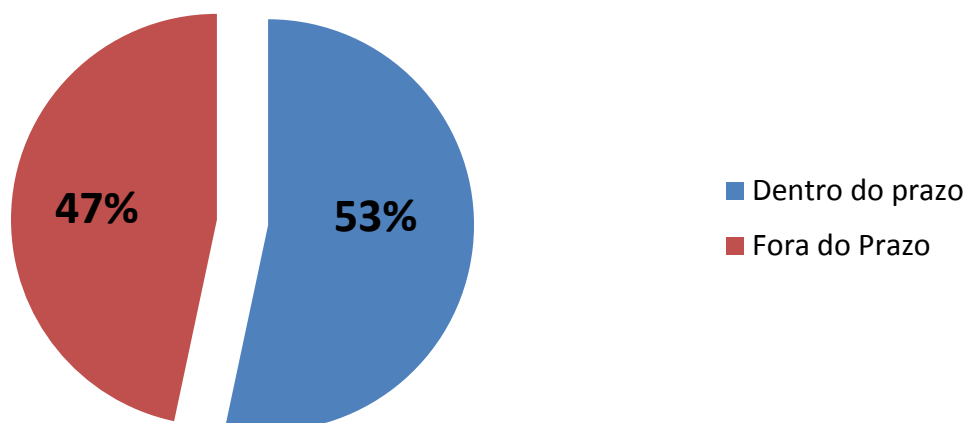
| STATUS DOS CHAMADOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------------------|------------|------------|
| Finalizados | 30 | 100% |
| Pendentes | 0 | 0% |



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:

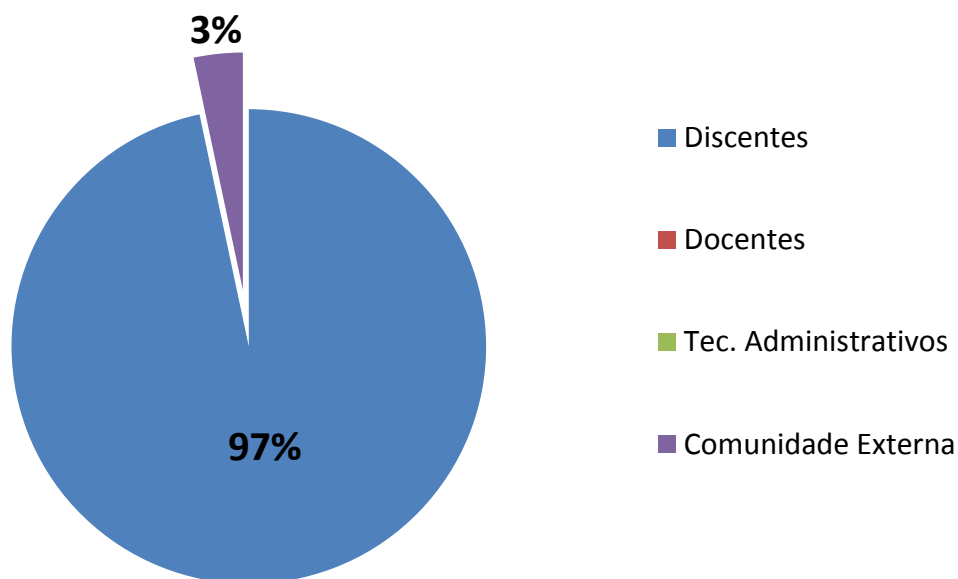
| CHAMADOS ATENDIDOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------------------------|------------|------------|
| Atendidos dentro do prazo | 16 | 53% |
| Atendidos fora do prazo | 14 | 47% |



6 – Usuários no Período

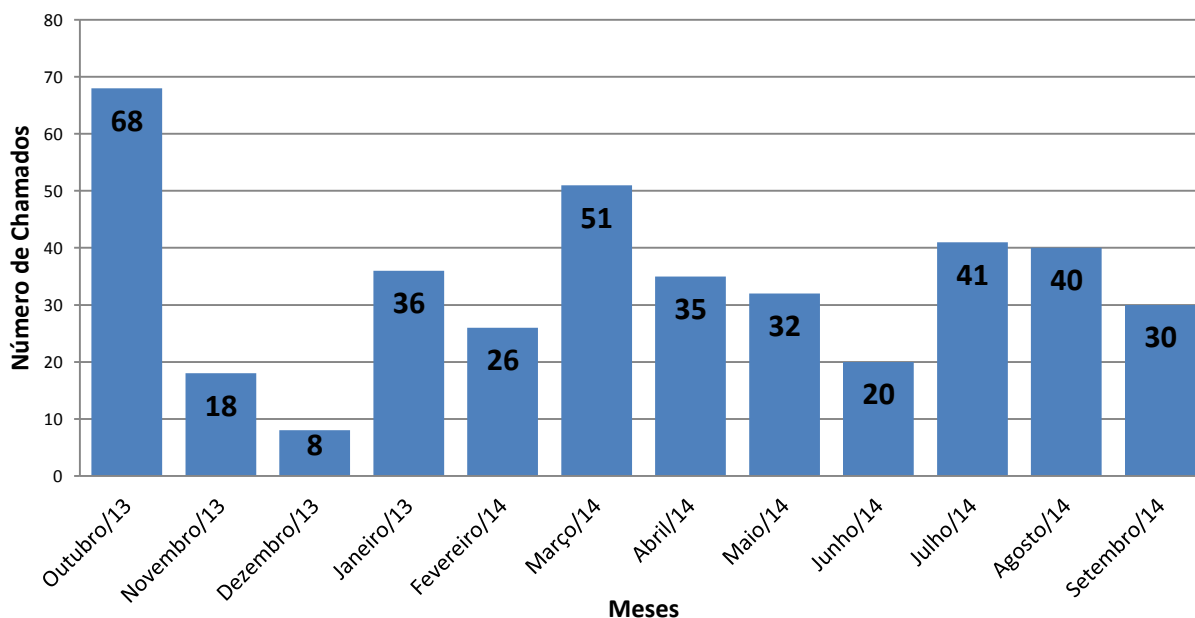
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

| USUÁRIOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|----------------------|------------|------------|
| Discentes | 29 | 97% |
| Docentes | 0 | 0% |
| Tec. Administrativos | 0 | 0% |
| Comunidade Externa | 1 | 3% |



7 – Evolução dos Chamados

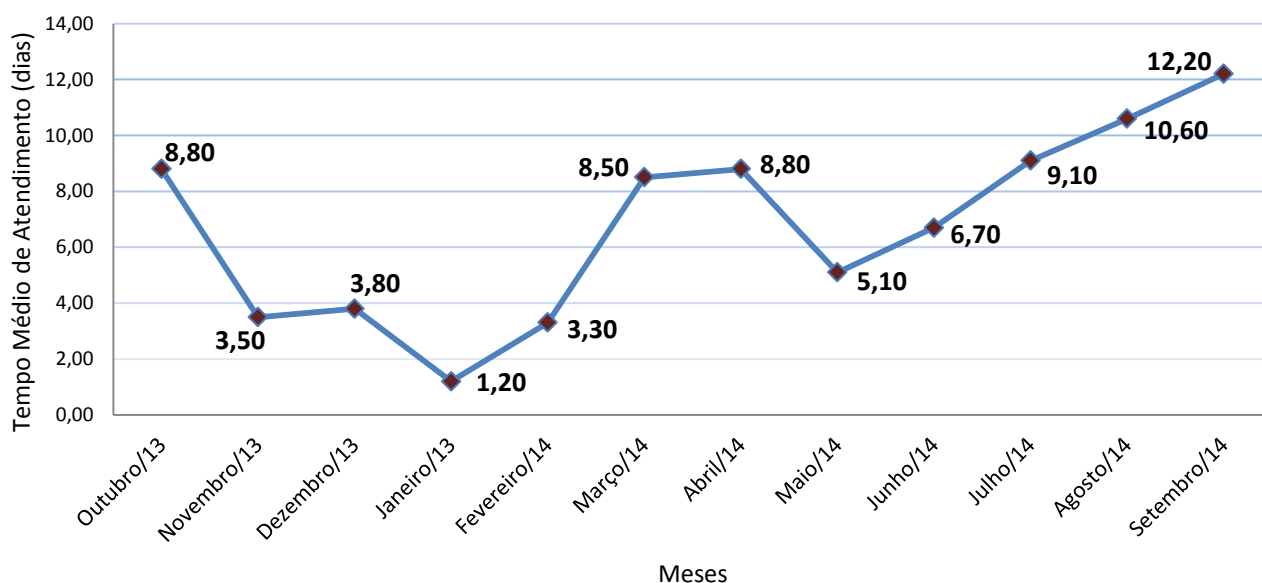
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados abaixo:



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 | | | |
|--|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Outubro/2013 | Novembro/2013 | Dezembro/2013 |
| Qtde de Chamados | 68 chamados | 18 chamados | 08 chamados |
| Tempo Total de Atend. | 600 dias | 63 dias | 30 dias |
| Tempo Médio de Atend. | 8,8 dias/chamado | 3,5 dias/chamado | 3,8 dias/chamado |
| | Janeiro/2014 | Fevereiro/2014 | Março/2014 |
| Qtde de Chamados | 36 chamados | 26 chamados | 51 chamados |
| Tempo Total de Atend. | 42 dias | 87 dias | 432 dias |
| Tempo Médio de Atend. | 1,2 dias/chamado | 3,3 dias/chamado | 8,5 dias/chamado |
| | Abril/2014 | Maió/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 |



Mossoró, 02 de dezembro de 2014.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA