



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Setembro/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
- Envio de correspondência por correios:

Ouvidoria – UFERSA

Prédio da Reitoria – Andar Térreo

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>
- Página do e-Ouv:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

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

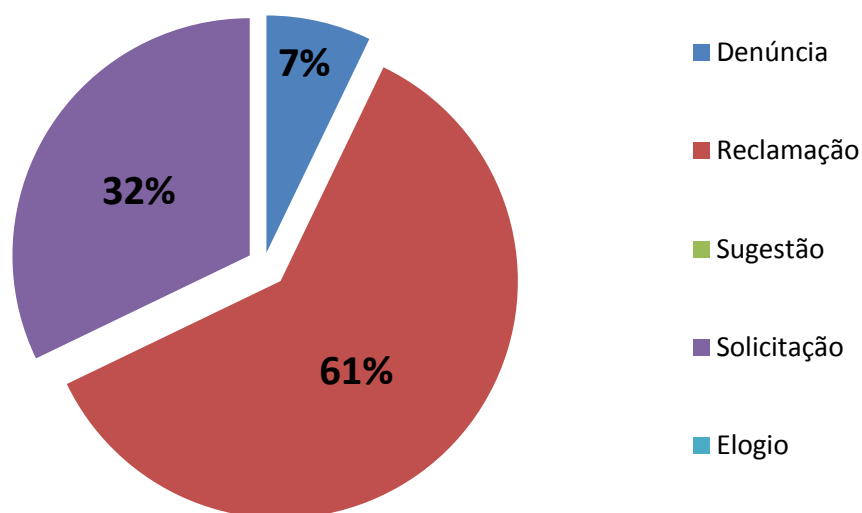
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de setembro de 2017.

Foram analisados e tratados 28 (vinte e oito) 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:

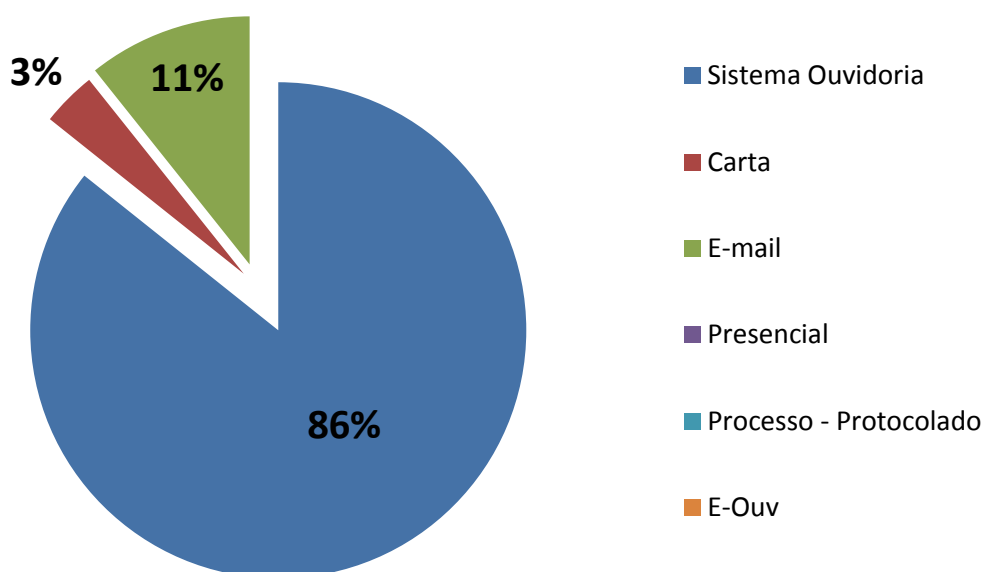
| TIPO DE CHAMADO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-----------------|------------|------------|
| Denúncia | 2 | 7% |
| Reclamação | 17 | 61% |
| Sugestão | 0 | 0% |
| Solicitação | 9 | 32% |
| Elogio | 0 | 0% |



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) | 24 | 86% |
| Telefone | 1 | 4% |
| Email | 3 | 11% |
| Presencial | 0 | 0% |
| Processo - Protocolado | 0 | 0% |
| E-Ouv | 0 | 0% |

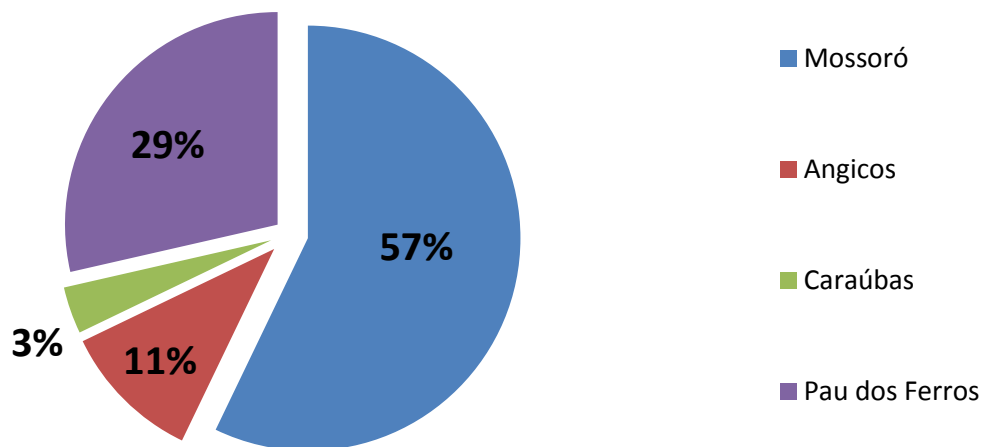


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

| CAMPUS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------|------------|------------|
| Mossoró | 16 | 57% |
| Angicos | 3 | 11% |

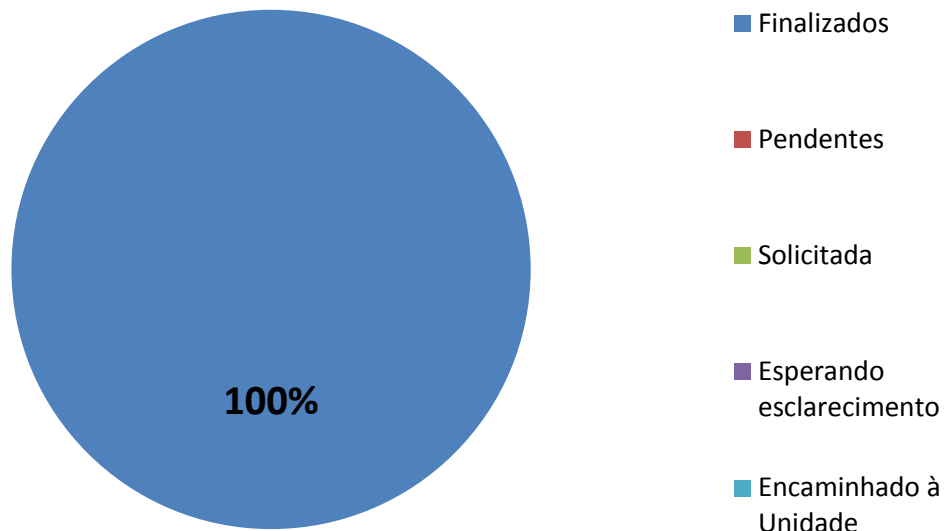
| | | |
|----------------|---|-----|
| Caraúbas | 1 | 4% |
| Pau dos Ferros | 8 | 29% |



4 – Situação dos Chamados

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

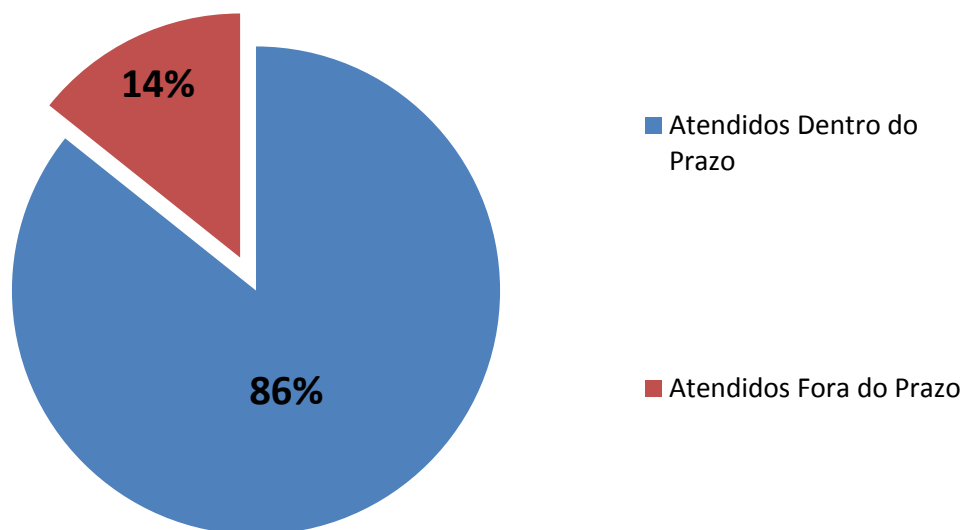
| STATUS DOS CHAMADOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--|------------|------------|
| Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i> | 28 | 100% |
| Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i> | 0 | 0% |
| Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i> | 0 | 0% |
| Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i> | 0 | 0% |
| Encaminhados à Unidade <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:

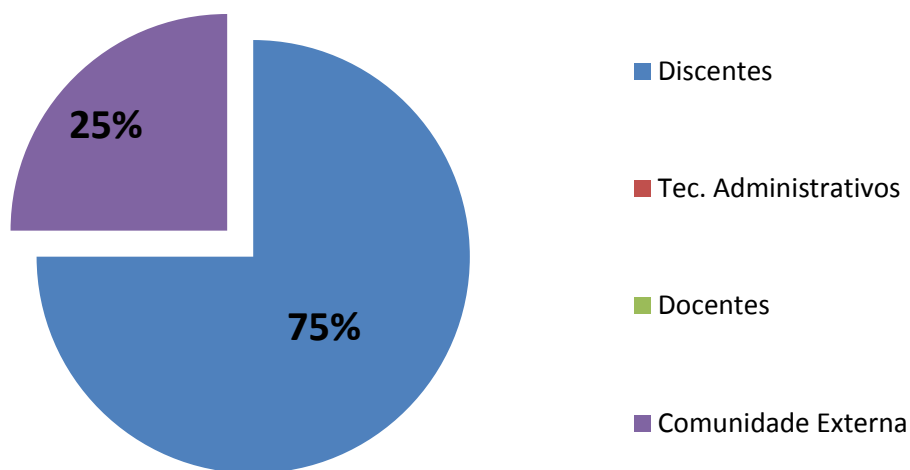
| CHAMADOS ATENDIDOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------------------------|------------|------------|
| Atendidos dentro do prazo | 24 | 86% |
| Atendidos fora do prazo | 4 | 14% |



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 | 21 | 75% |
| Docentes | 0 | 0% |
| Tec. Administrativos | 0 | 0% |
| Comunidade Externa | 7 | 25% |

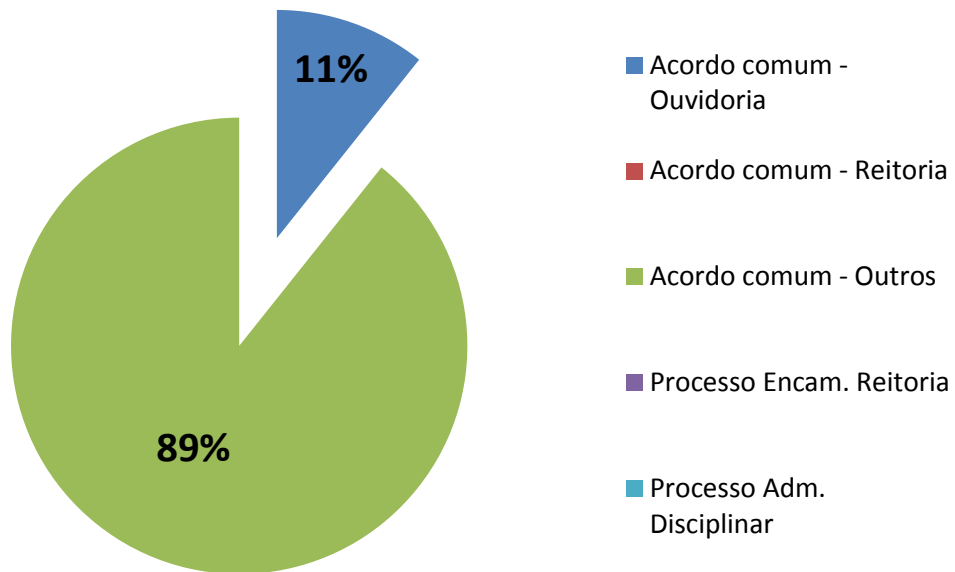


7 – Tratamento dos Chamados Recebidos

Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

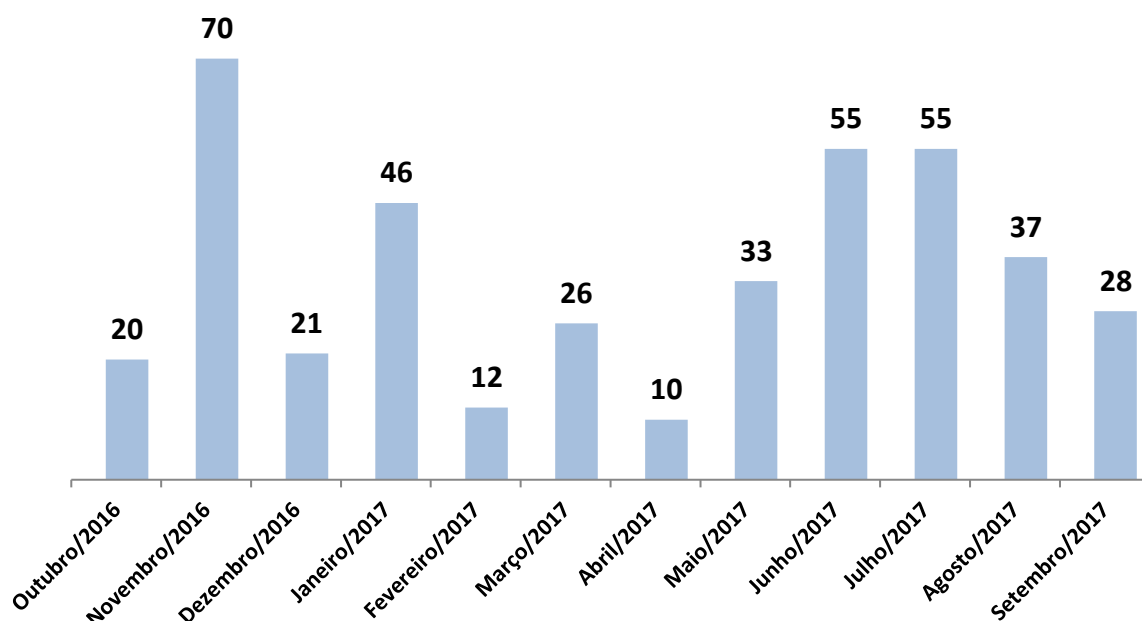
| SETORES | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--|------------|------------|
| Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i> | 3 | 11% |
| Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i> | 0 | 0% |
| Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i> | 25 | 89% |

| | | |
|--|---|----|
| Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i> | 0 | 0% |
| Processo Adm. Disciplinar <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA resultando em abertura de PAD)</i> | 0 | 0% |



8 – Evolução dos Chamados

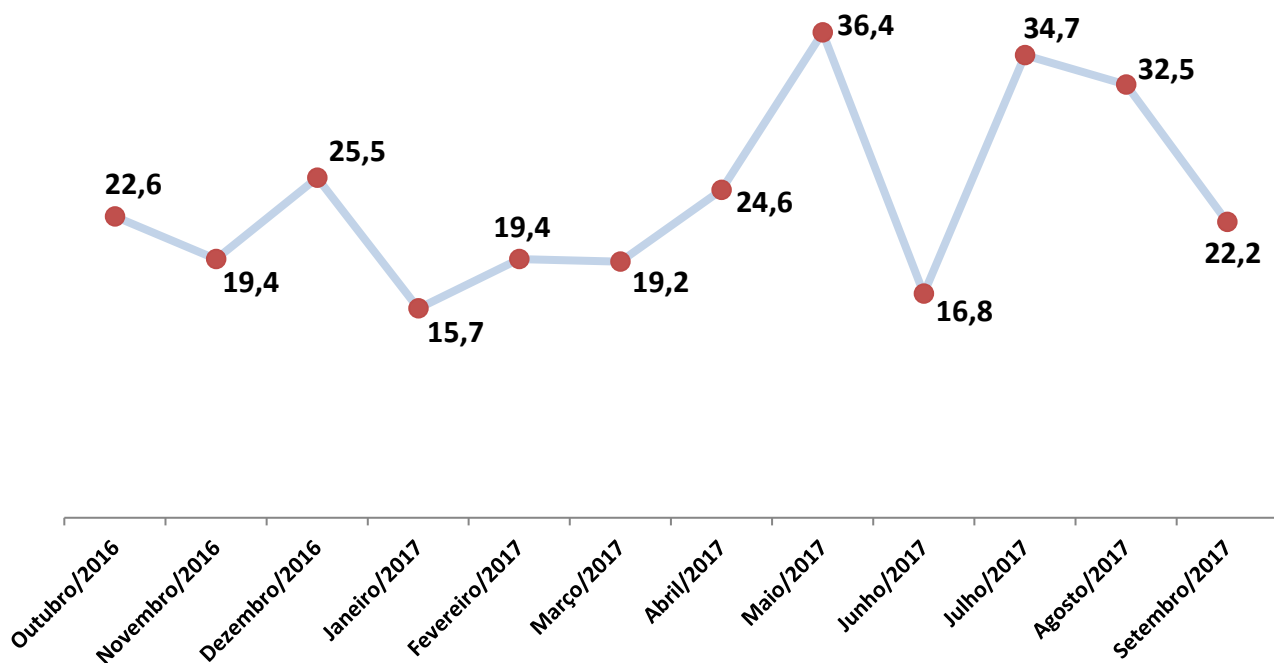
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



9 – 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/2016 | Novembro/2016 | Dezembro/2016 |
| Qtde de Chamados | 20 chamados | 70 chamados | 21 chamados |
| Tempo Total de Atend. | 451 dias | 1.356 dias | 535 dias |
| Tempo Médio de Atend. | 22,6 dias/chamado | 19,4 dias/chamado | 25,5 dias/chamado |
| | Janeiro/2017 | Fevereiro/2017 | Março/2017 |
| Qtde de Chamados | 46 chamados | 12 chamados | 26 chamados |
| Tempo Total de Atend. | 721 dias | 233 dias | 500 dias |
| Tempo Médio de Atend. | 15,7 dias/chamado | 19,4 dias/chamado | 19,2 dias/chamado |
| | Abril/2017 | Maio/2017 | Junho/2017 |
| Qtde de Chamados | 10 chamados | 33 chamados | 55 chamados |
| Tempo Total de Atend. | 246 dias | 1.201 dias | 924 dias |
| Tempo Médio de Atend. | 24,6 dias/chamado | 36,4 dias/chamado | 16,8 dias/chamado |
| | Julho/2017 | Agosto/2017 | Setembro/2017 |
| Qtde de Chamados | 55 chamados | 37 chamados | 28 chamados |
| Tempo Total de Atend. | 1.911 dias | 1.204 dias | 621 dias |
| Tempo Médio de Atend. | 34,7 dias/chamado | 32,5 dias/chamado | 22,2 dias/chamado |



10 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Agosto/2017

- Palestra sobre funcionamento da Ouvidoria da UFERSA para os servidores do Campus Caraúbas.

05 de setembro de 2017

09h30 às 11h30

Caraúbas - RN

Mossoró, 30 de novembro de 2017.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA