



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

# Ouvidoria

---

## *Relatório Mensal de Atividades*

DEZEMBRO / 2013

---

# 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://www2.ufersa.edu.br/portal/divisoaes/ouvidoria>

## **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**

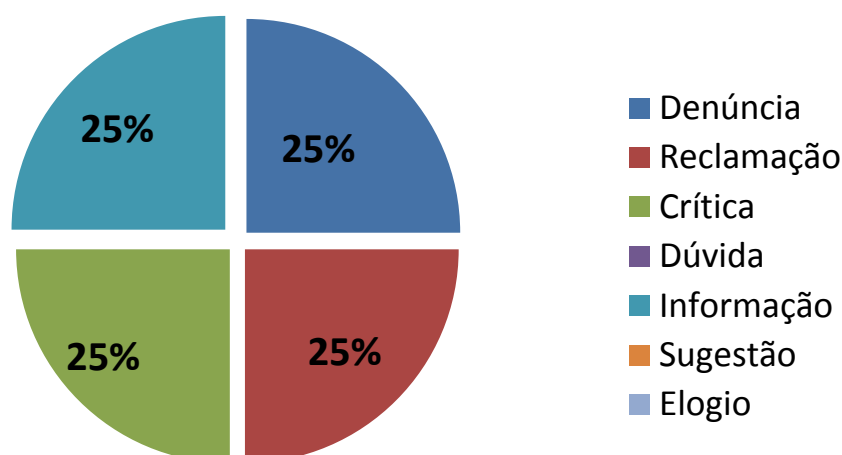
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2013.

Foram analisados e tratados 08 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:

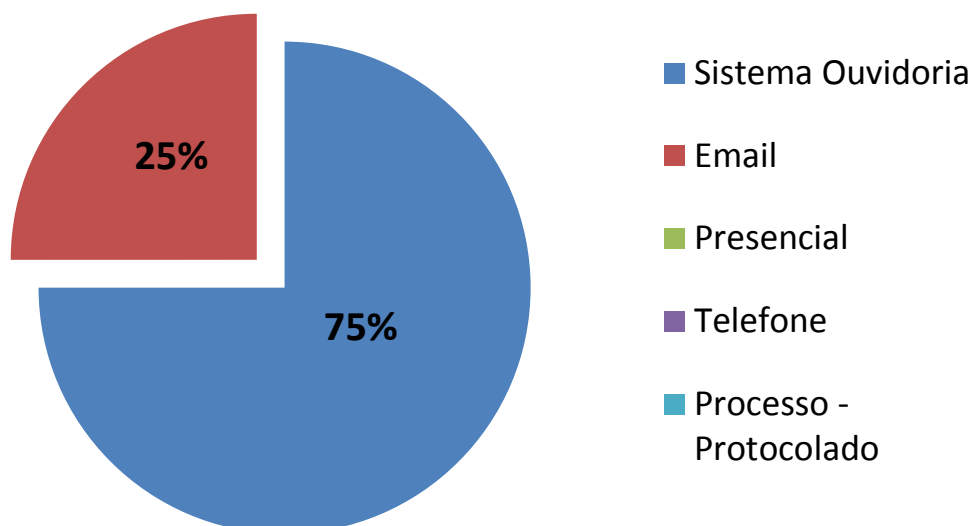
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	2	25%
Reclamação	2	25%
Crítica	2	25%
Dúvida	0	0%
Informação	2	25%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



## 2 – Origem dos Chamados

A Ouvidoria da UFERSA, registrou os chamados do período de acordo com o canal utilizado: Sistema Online da Ouvidoria via SIGAA ou SIPAC; Email e/ou Telefone; Chamado realizado presencialmente e, Processo via Protocolo:

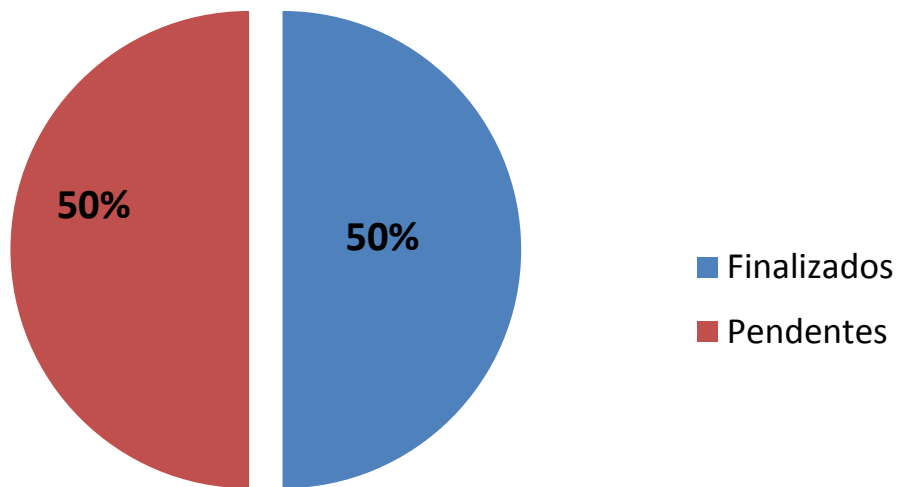
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	6	75%
Email	2	25%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



## 3 – Situação dos Chamados

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

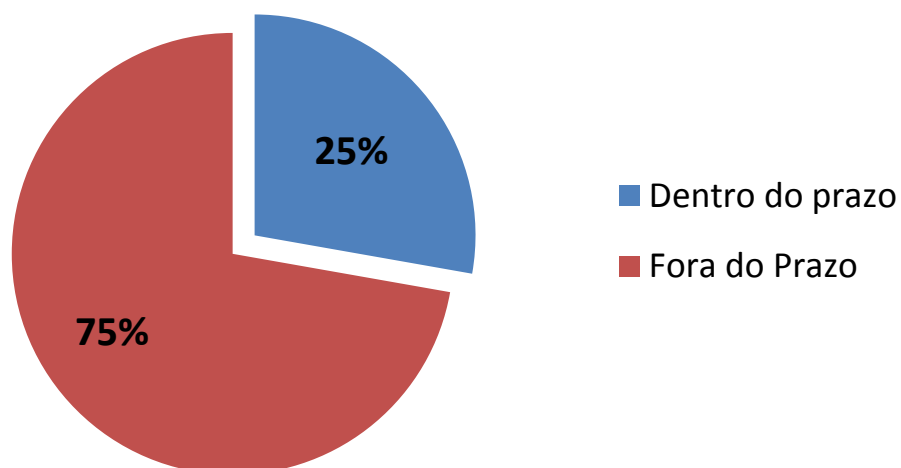
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	4	50%
Pendentes	4	50%



#### 4 – 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:

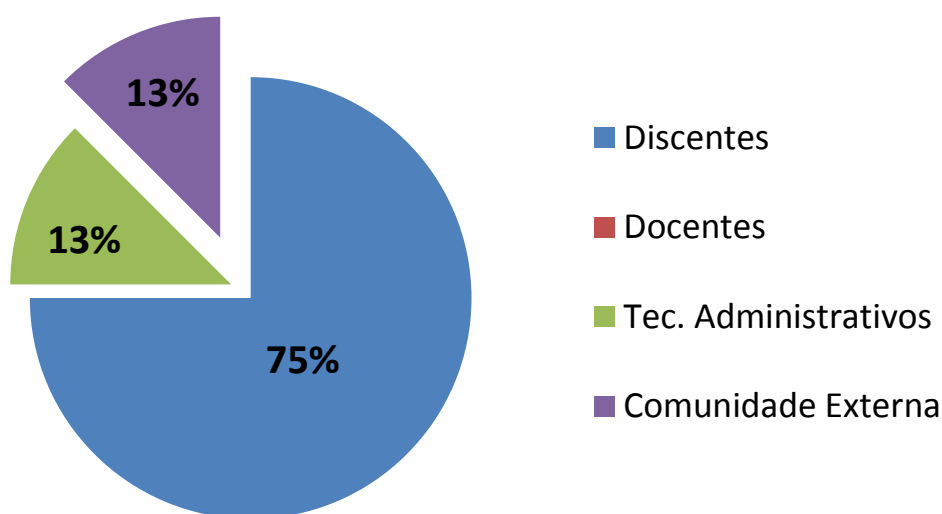
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	2	25%
Atendidos fora do prazo	6	75%



## 5 – Usuários no Período

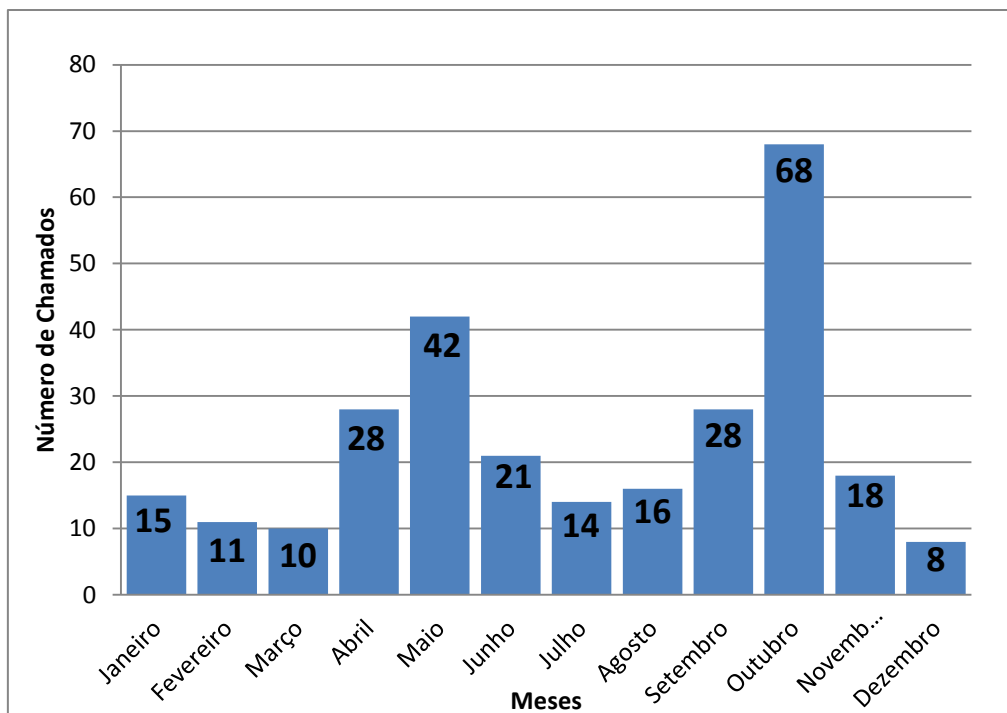
Dentre os vários atores institucionais, e no que diz respeito ao atendimento de chamados empreendidos na Ouvidoria no período, pode-se classificá-los através dos dados abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	6	75%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	1	13%
Comunidade Externa	1	13%



## 6 – Evolução dos Chamados

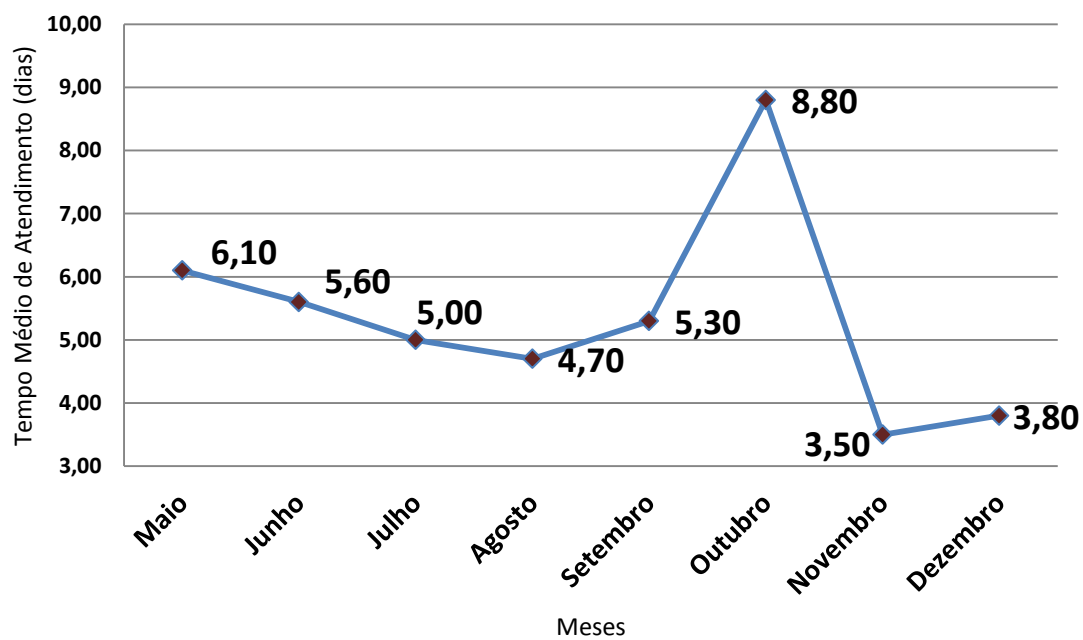
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluem periodicamente de acordo com os dados abaixo:



## 7 – 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>Maio/2013</b>	<b>Junho/2013</b>	<b>Julho/2013</b>
Qtde de Chamados	42 chamados	21 chamados	14 chamados
Tempo Total de Atend.	258 dias	117 dias	70 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>6,1 dias/chamado</b>	<b>5,6 dias/chamado</b>	<b>5,0 dias/chamado</b>
	<b>Agosto/2013</b>	<b>Setembro/2013</b>	<b>Outubro/2013</b>
Qtde de Chamados	16 chamados	28 chamados	68 chamados
Tempo Total de Atend.	75 dias	149 dias	600 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>4,7 dias/chamado</b>	<b>5,3 dias/chamado</b>	<b>8,8 dias/chamado</b>
	<b>Novembro/2013</b>	<b>Dezembro/2013</b>	
Qtde de Chamados	18 chamados	08 chamados	
Tempo Total de Atend.	63 dias	30 dias	
Tempo Médio de Atend.	<b>3,5 dias/chamado</b>	<b>3,8 dias/chamado</b>	



Mossoró, 30 de janeiro de 2014.

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