



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

OUTUBRO / 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
- 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/divisoas/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

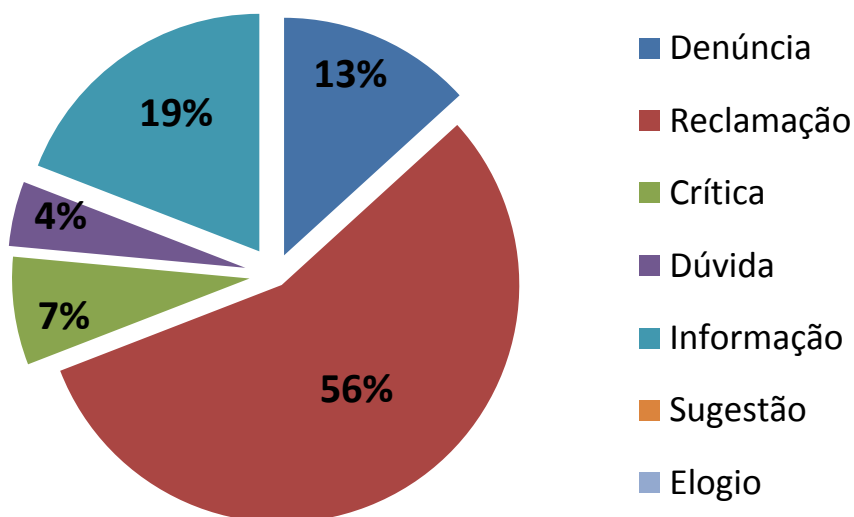
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de outubro de 2013.

Foram analisados e tratados 68 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:

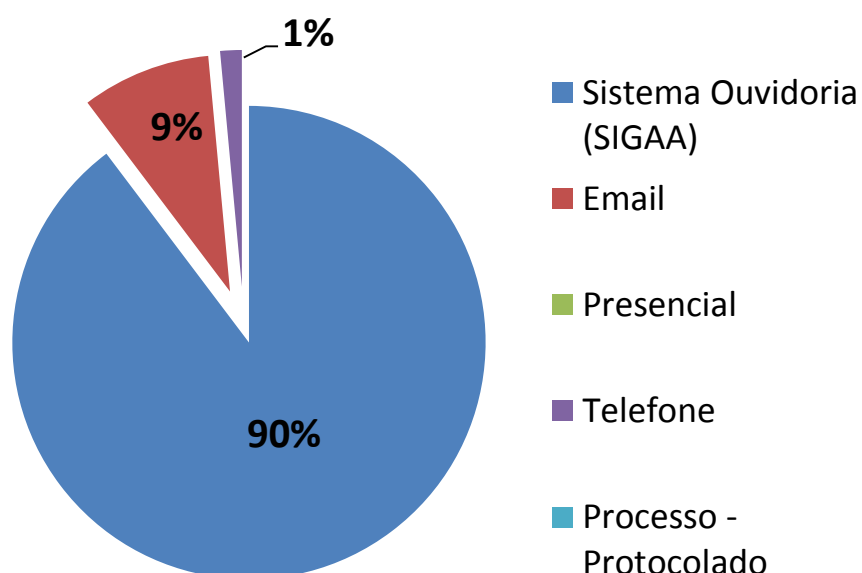
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	9	13%
Reclamação	38	56%
Crítica	5	7%
Dúvida	3	4%
Informação	13	19%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



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:

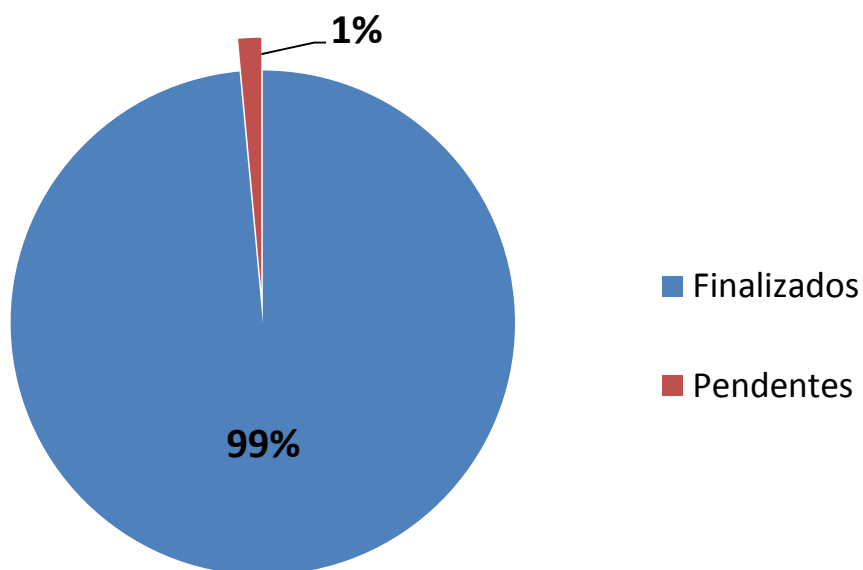
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	61	90%
Email	6	9%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	1	1%



3 – Situação dos Chamados

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

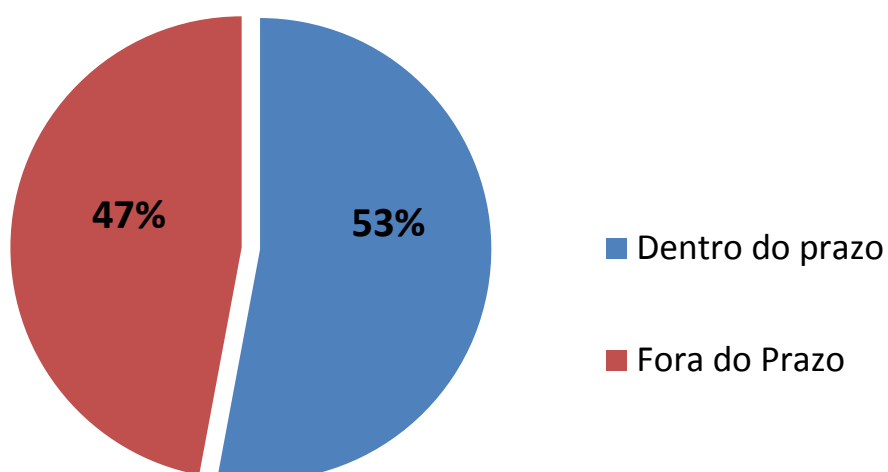
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	67	99%
Pendentes	1	1%



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:

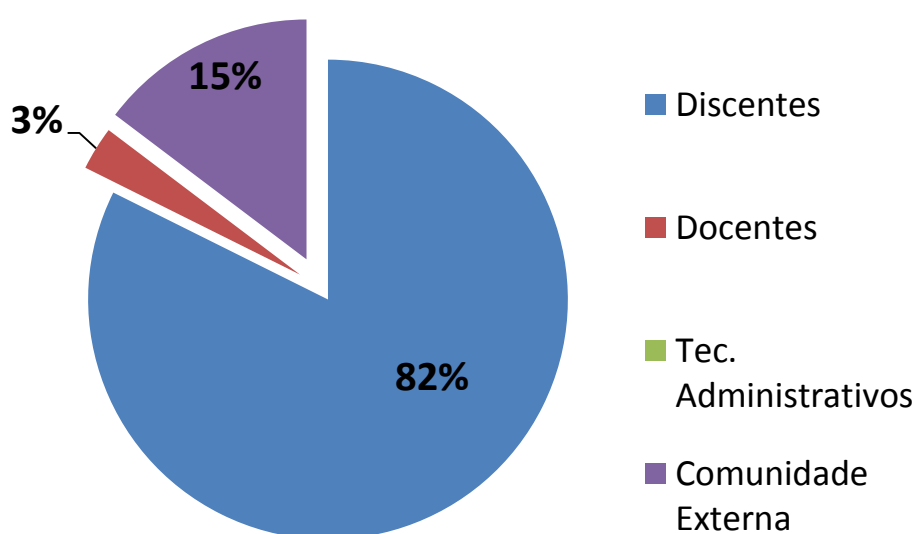
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	36	53%
Atendidos fora do prazo	32	47%



5 – Usuários no Período

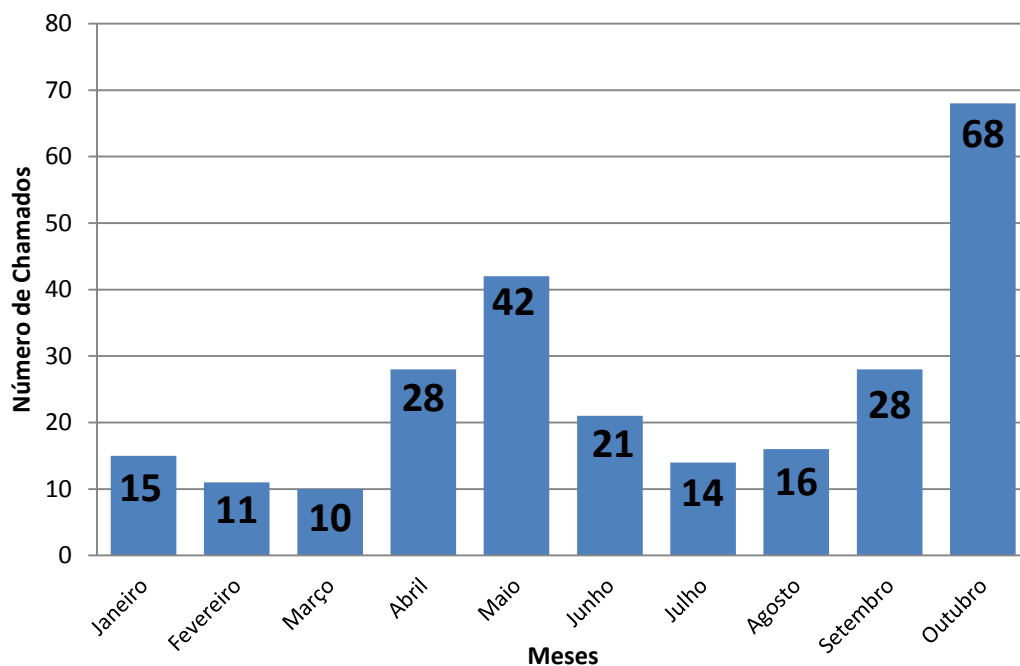
Dentre os vários atores institucionais, e no que diz respeito ao atendimento de chamados empreendidos na Ouvidoria no período, pode-se classificá-los através dos dados abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	56	82%
Docentes	2	3%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	10	15%



6 – Evolução dos Chamados

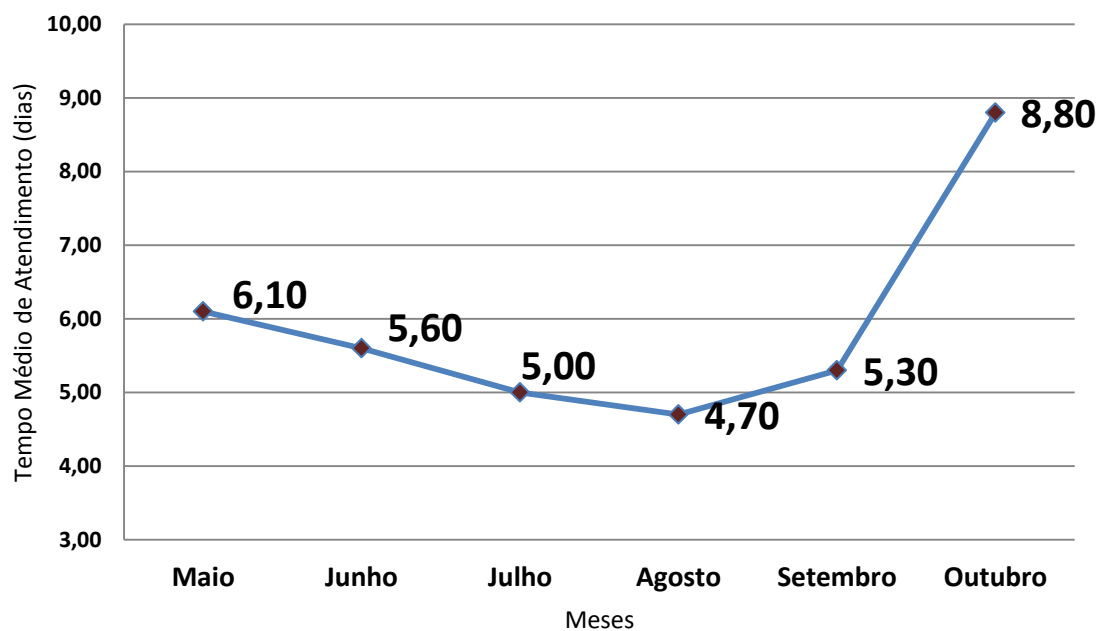
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluem periodicamente de acordo com os dados abaixo:



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:

Tempo Médio de Atendimento dos Chamados da Ouvidoria			
	Maio/2013	Junho/2013	Julho/2013
Qtde de Chamados	42 chamados	21 chamados	14 chamados
Tempo Total de Atend.	258 dias	117 dias	70 dias
Tempo Médio de Atend.	6,1 dias/chamado	5,6 dias/chamado	5,0 dias/chamado
	Agosto/2013	Setembro/2013	Outubro/2013
Qtde de Chamados	16 chamados	28 chamados	68 chamados
Tempo Total de Atend.	75 dias	149 dias	600 dias
Tempo Médio de Atend.	4,7 dias/chamado	5,3 dias/chamado	8,8 dias/chamado



Anexos

Seguem anexos a este documento:

- Relatório do Sistema de Ouvidoria – SIGAA, com os dados relativos aos chamados no período empreendidos via plataforma web;
- Relatório Pormenorizado de todos os Chamados atendidos na Ouvidoria.

Mossoró, 25 de novembro de 2013.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA