



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

SETEMBRO / 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/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

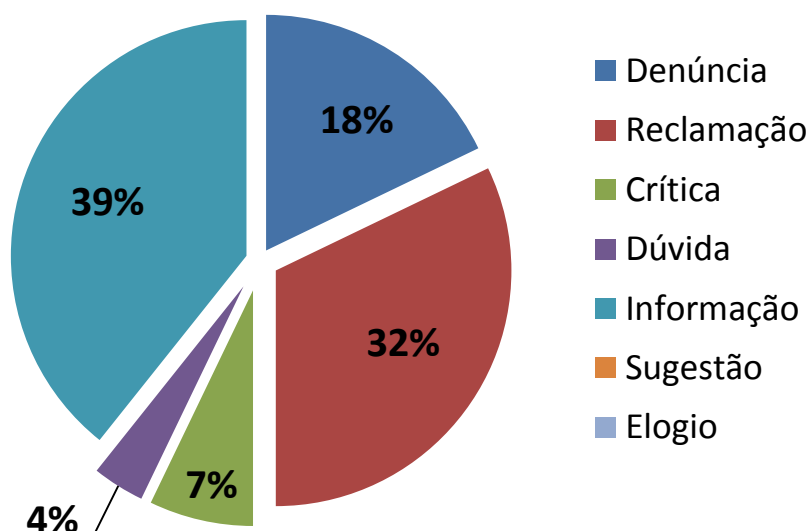
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de setembro de 2013.

Foram analisados e tratados 28 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:

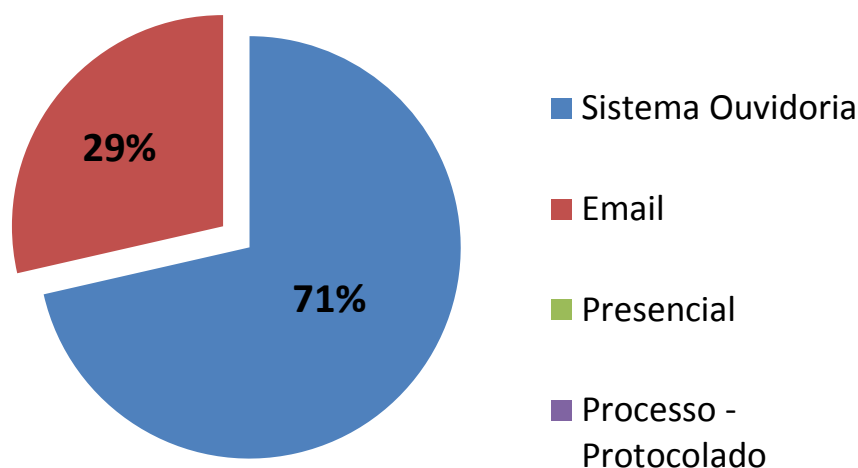
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	5	18%
Reclamação	9	32%
Crítica	2	7%
Dúvida	1	4%
Informação	11	39%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



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:

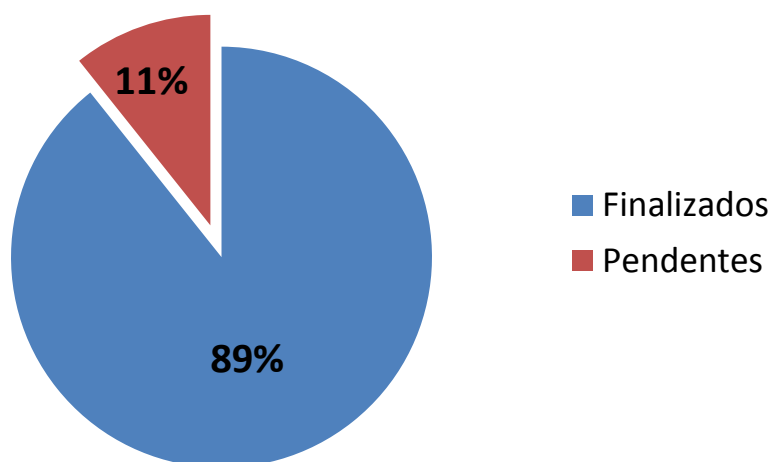
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria	20	71%
Email	8	29%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Situação dos Chamados

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

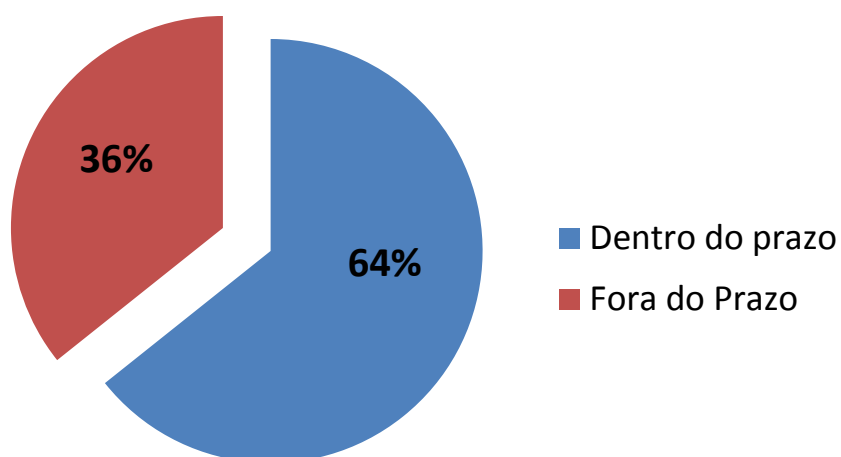
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	25	89%
Pendentes	3	11%



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:

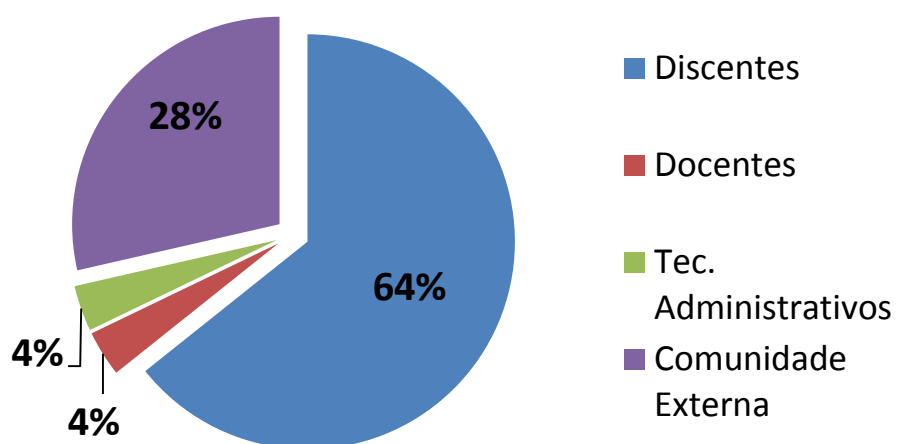
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	18	64%
Atendidos fora do prazo	10	36%



5 – Usuários no Período

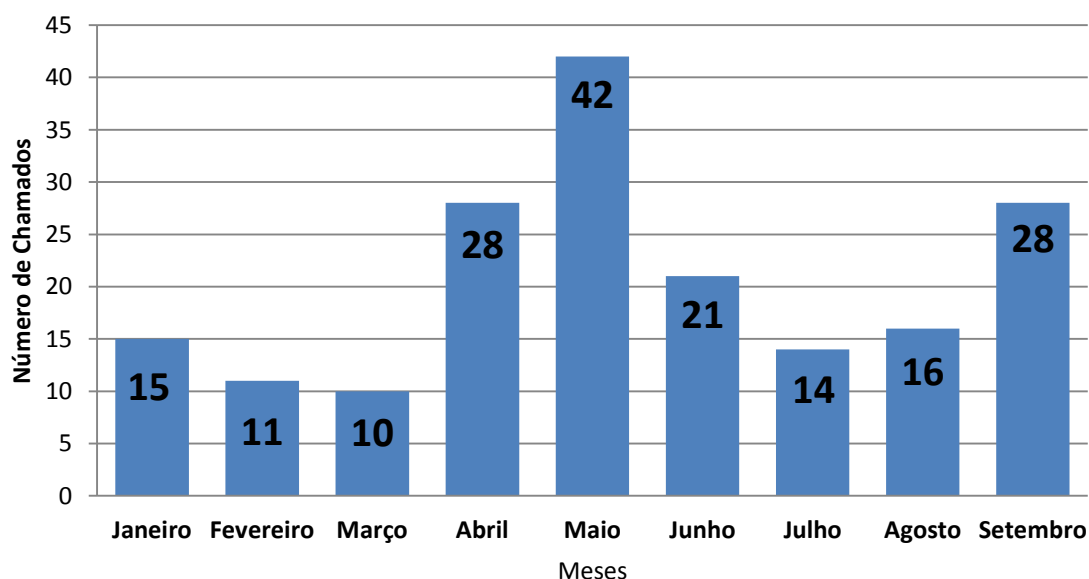
Dentre os vários atores institucionais, e no que diz respeito ao atendimento de chamados empreendidos na Ouvidoria no período, pode-se classificá-los através dos dados abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	18	64%
Docentes	1	4%
Tec. Administrativos	1	4%
Comunidade Externa	8	29%



6 – Evolução dos Chamados

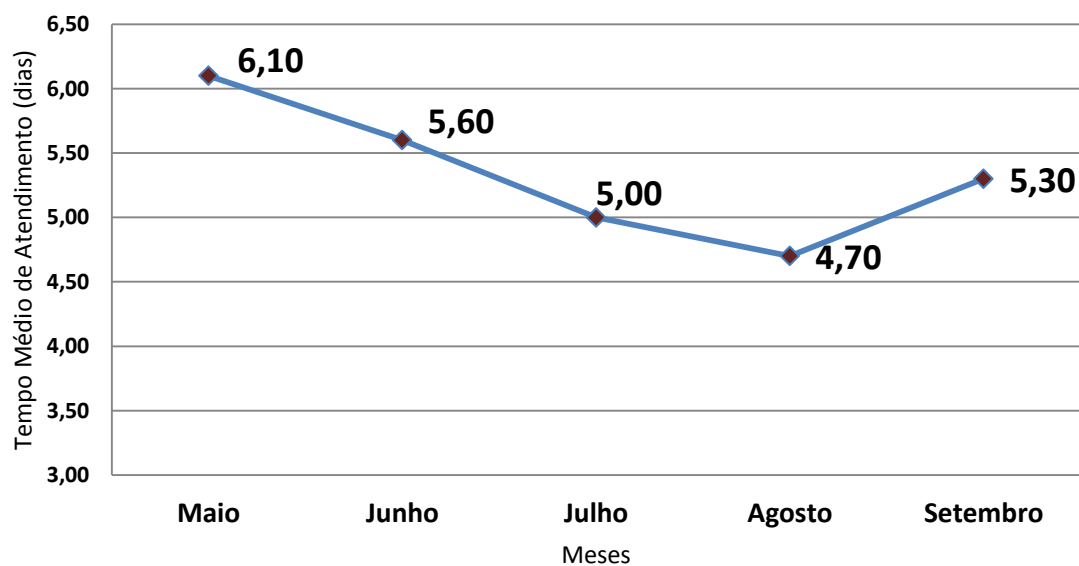
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluem periodicamente de acordo com os dados abaixo:



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	Junho	Julho
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	Setembro	
Qtde de Chamados	16 chamados	28 chamados	
Tempo Total de Atend.	75 dias	149 dias	
Tempo Médio de Atend.	4,7 dias/chamado	5,3 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, 18 de Outubro de 2013.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA