



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

ABRIL / 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)
- Página Web da Ouvidoria:
<http://www2.ufersa.edu.br/portal/divisooes/ouvidoria>

Objetivo

O presente Relatório tem por objetivo o cumprimento do Art. 125, inciso VII, do Regimento Geral da UFERSA, no que diz respeito a apresentação das práticas de gestão da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido em forma de relatório, mensalmente, para o Magnífico Reitor da Instituição e, também, para a comunidade universitária.

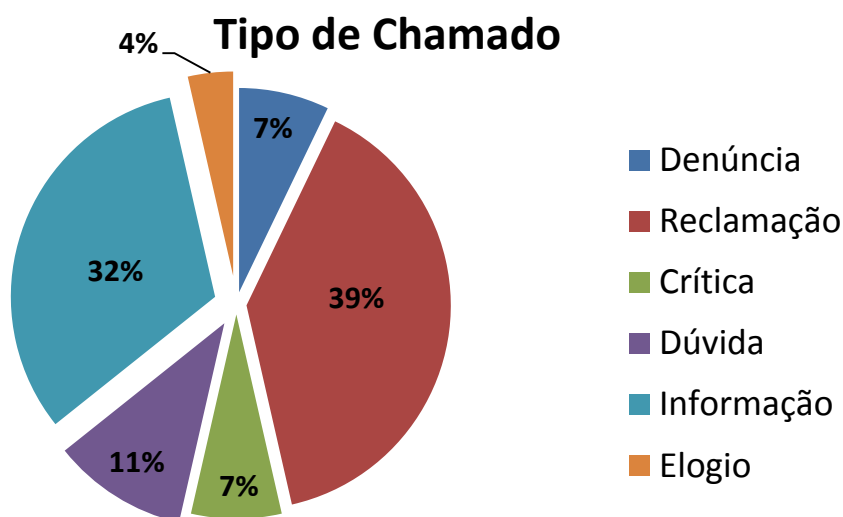
ESTATÍSTICAS DOS CHAMADOS RECEBIDOS

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

1 - Categoria dos Chamados

A distribuição dos 28 chamados, de acordo com sua classificação, no período especificado foi:

TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	2	7%
Reclamação	11	39%
Crítica	2	7%
Dúvida	3	11%
Informação	9	32%
Elogio	1	4%



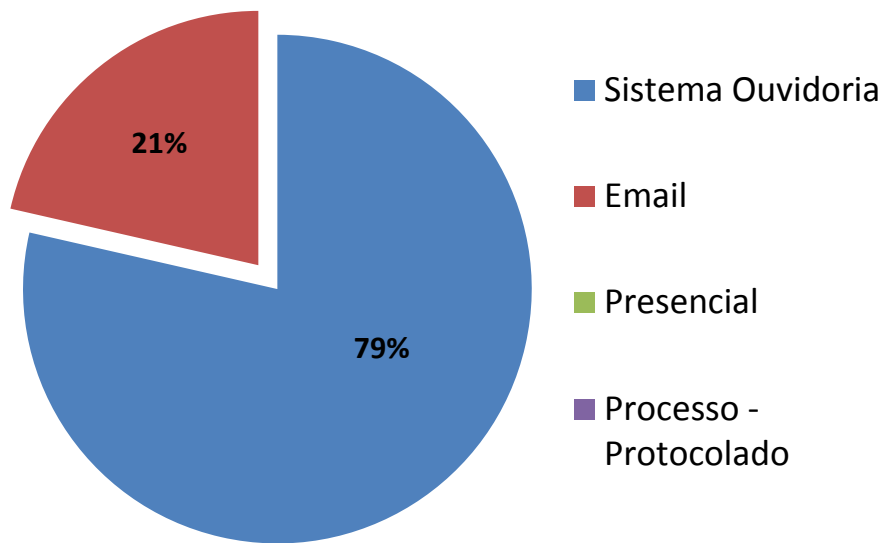
2 – Origem dos Chamados

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	22	79%
Email / Telefone	6	21%
Presencial	0	0%

Processo - Protocolado	0	0%
------------------------	---	----

Origem dos Chamados

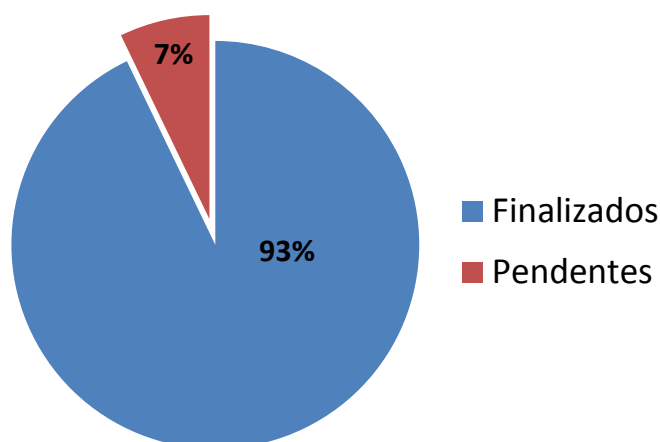


3 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	26	93%
Pendentes	2	7%

Situação dos Chamados

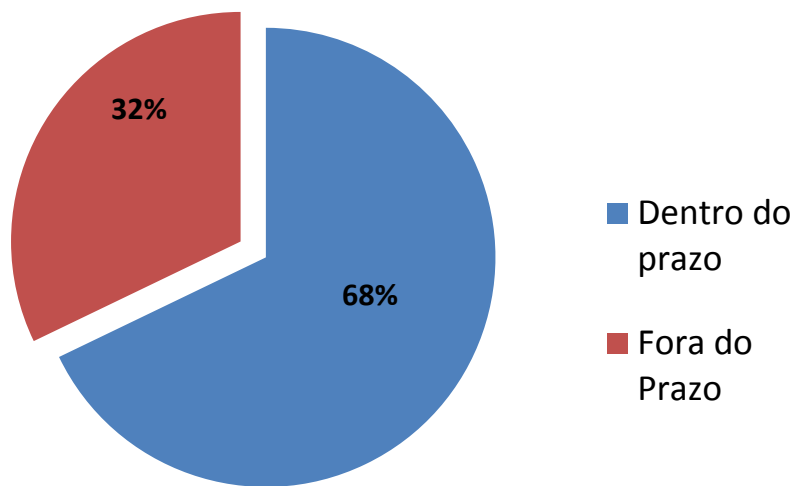


4 – Atendimento dos Chamados no Prazo

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	19	68%
Atendidos fora do prazo	9	32%

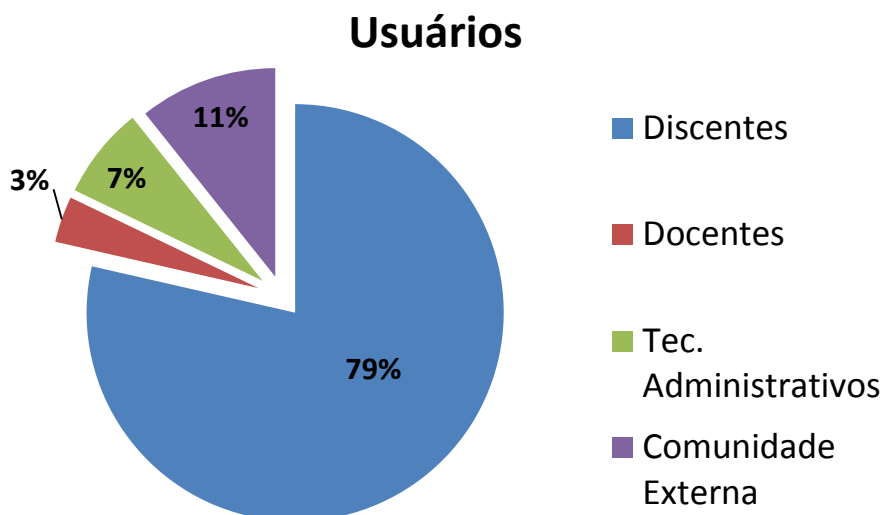
Chamados no Prazo



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:

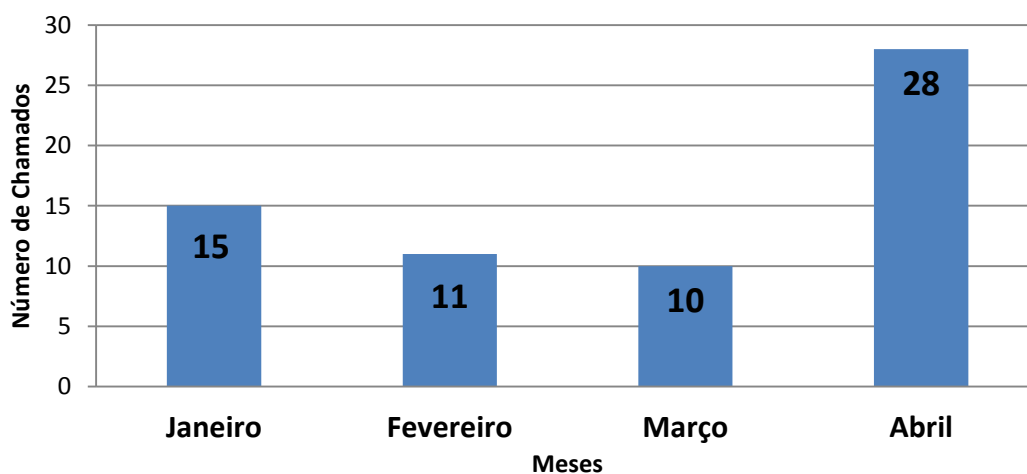
USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	22	79%
Docentes	1	4%
Tec. Administrativos	2	7%
Comunidade Externa	3	11%



6 – Evolução dos Chamados

Os chamados da Ouvidoria evoluem periodicamente de acordo com os dados abaixo:

Evolução dos Chamados - 2013



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, 13 de Maio de 2013.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA