



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

# Ouvidoria

---

## *Relatório Mensal de Atividades*

AGOSTO / 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**

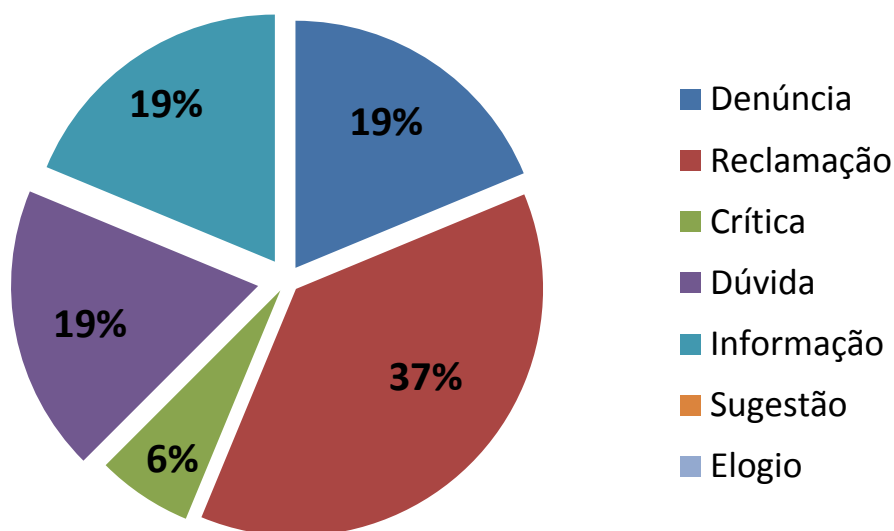
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de agosto de 2013.

Foram analisados e tratados 16 chamados no período de acordo com as características especificadas abaixo:

### **1 - Categoria dos Chamados**

A distribuição dos 16 chamados, de acordo com sua classificação, no período em tela foi:

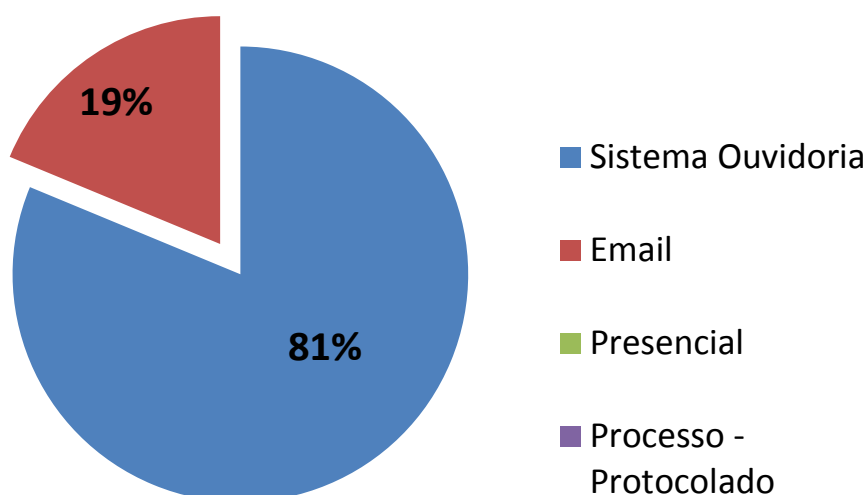
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	3	19%
Reclamação	6	38%
Crítica	1	6%
Dúvida	3	19%
Informação	3	19%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



## 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:

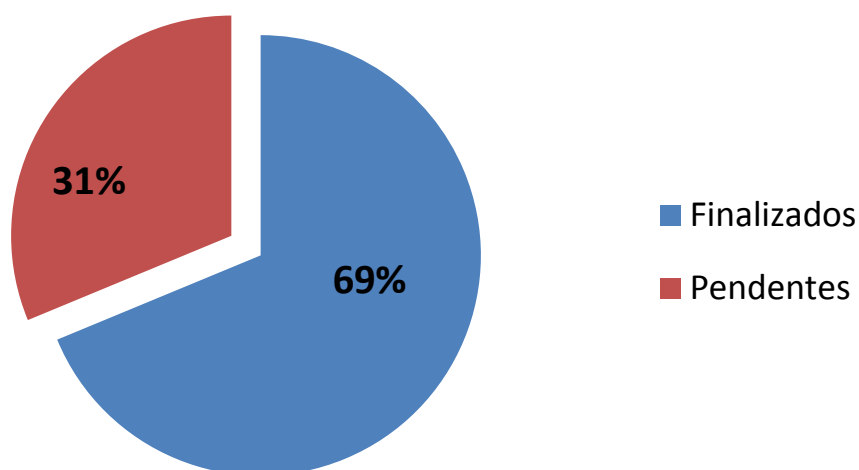
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria	13	81%
Email	3	19%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



## 3 – Situação dos Chamados

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

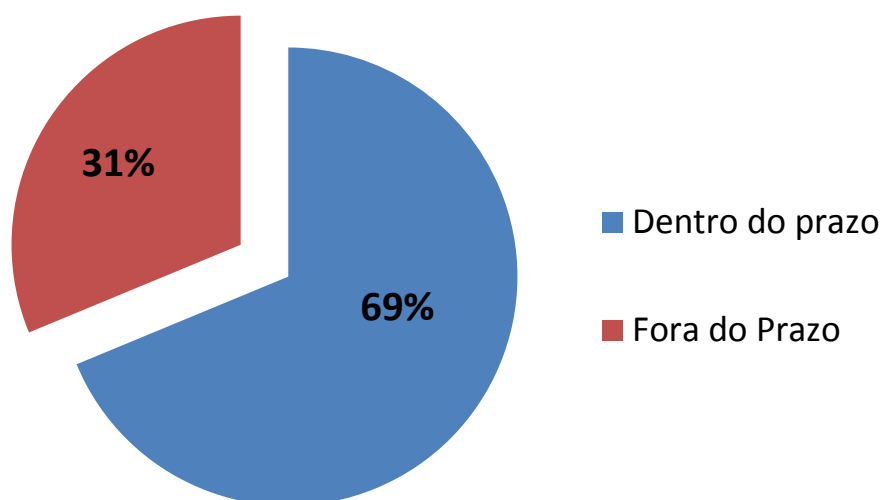
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	11	69%
Pendentes	5	31%



#### 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:

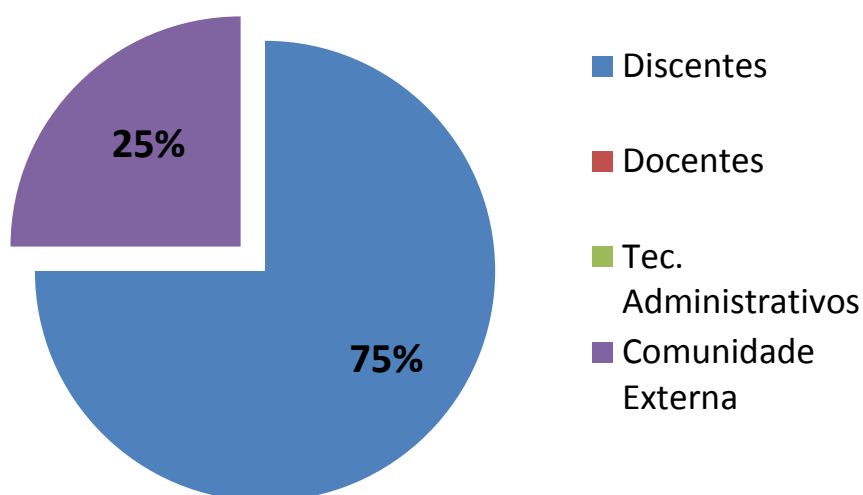
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	11	69%
Atendidos fora do prazo	5	31%



## 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:

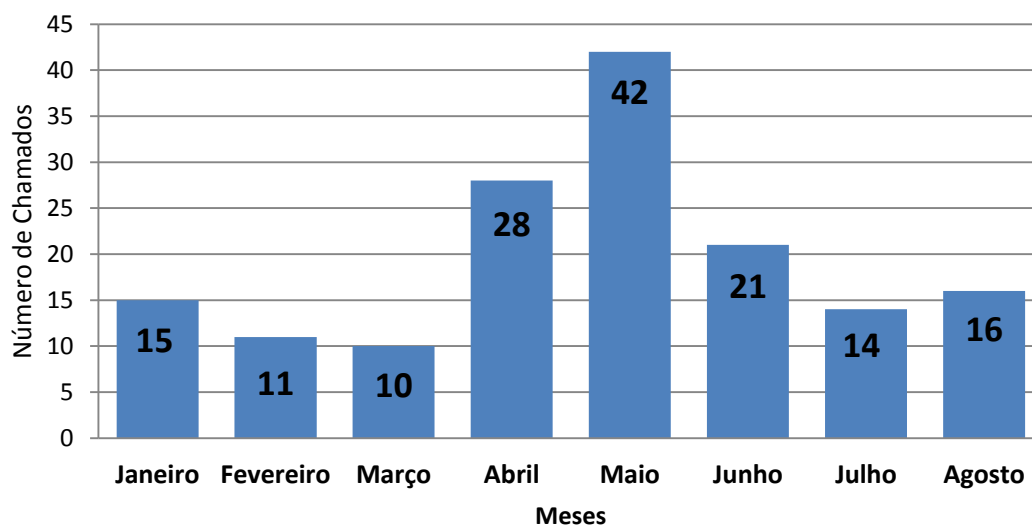
USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	12	75%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	4	25%



## 6 – Evolução dos Chamados

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

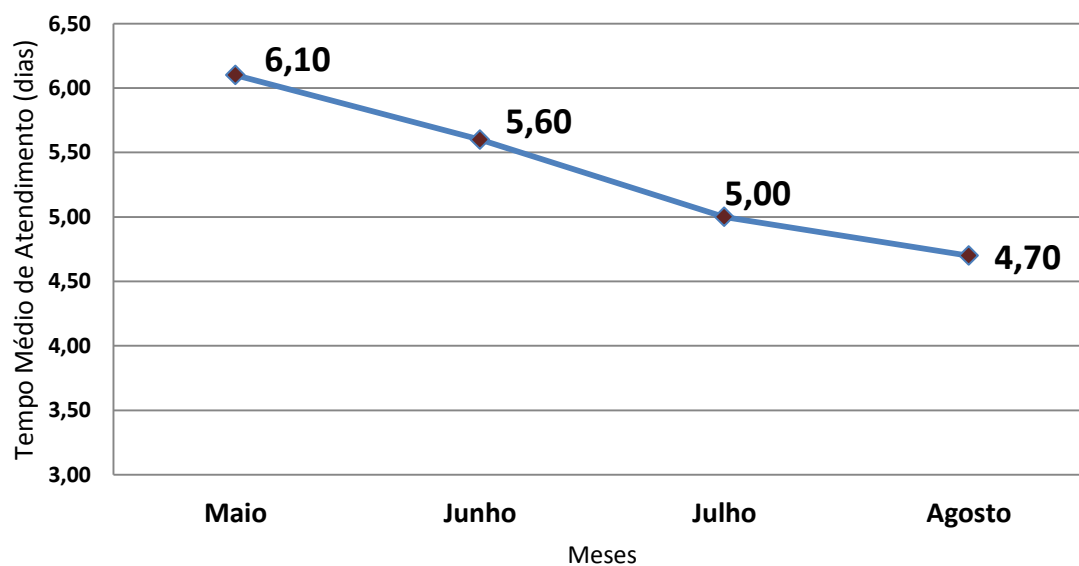
## Evolução dos Chamados - 2013



### 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.	<b>6,1 dias/chamado</b>	<b>5,6 dias/chamado</b>	<b>5,0 dias/chamado</b>
	<b>Agosto</b>		
Qtde de Chamados	16 chamados		
Tempo Total de Atend.	75 dias		
Tempo Médio de Atend.	<b>4,7 dias/chamado</b>		



### **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, 20 de Setembro de 2013.

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