



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

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

JUNHO / 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/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.

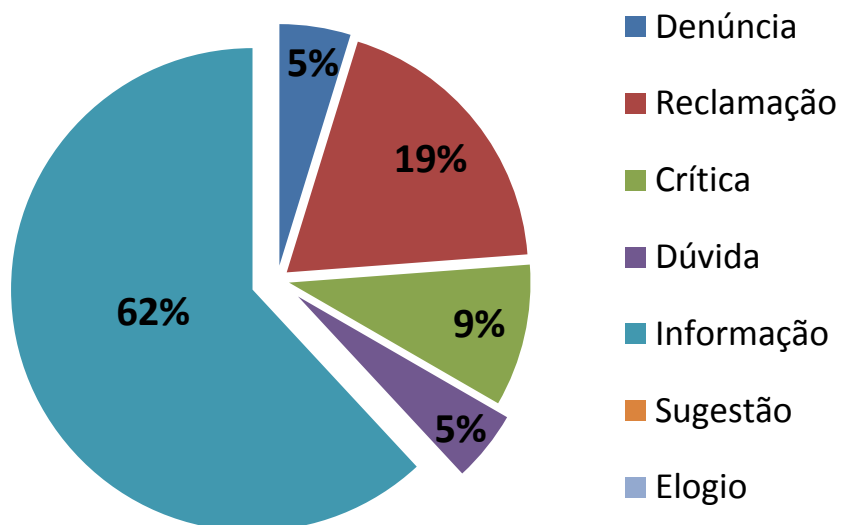
ESTATÍSTICAS DOS CHAMADOS RECEBIDOS

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

1 - Categoria dos Chamados

A distribuição dos 21 chamados, de acordo com sua classificação, no período especificado foi:

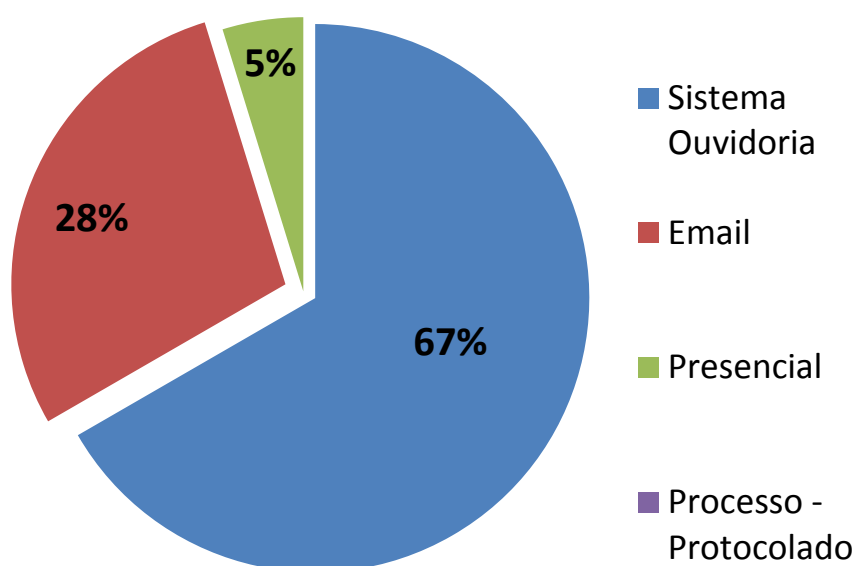
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	1	5%
Reclamação	4	19%
Crítica	2	10%
Dúvida	1	5%
Informação	13	62%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%



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:

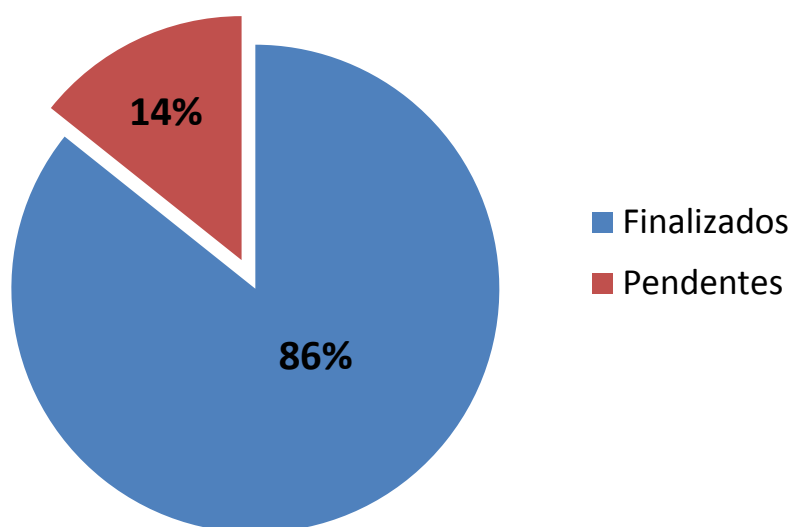
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria	14	67%
Email	6	29%
Presencial	1	5%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Situação dos Chamados

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

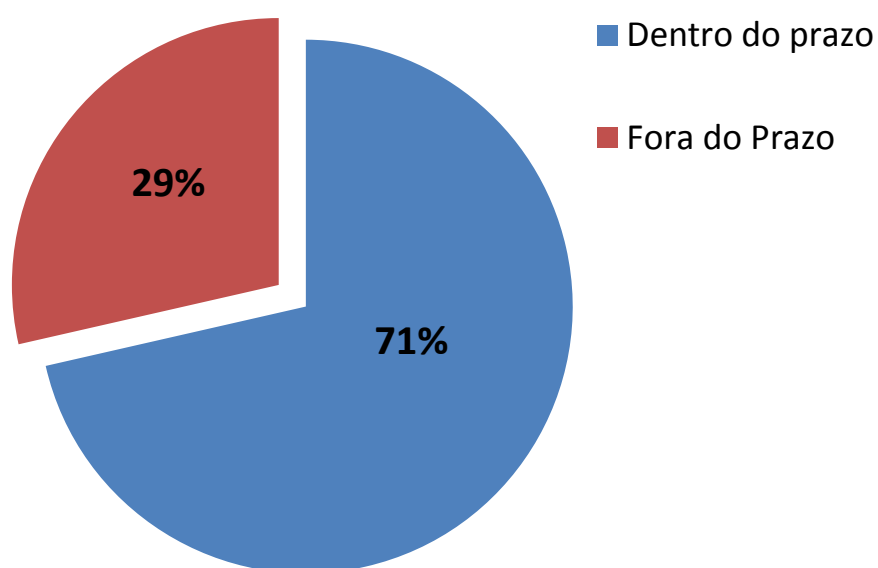
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	18	86%
Pendentes	3	14%



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:

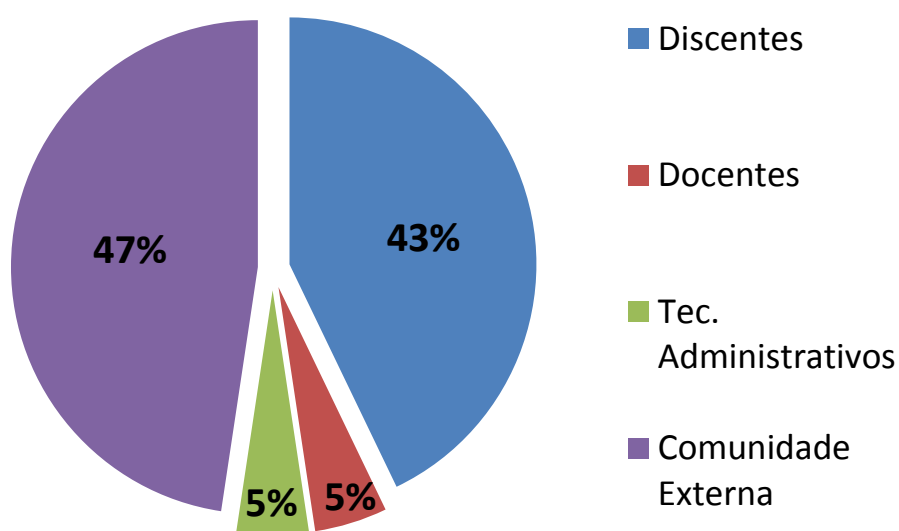
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	15	71%
Atendidos fora do prazo	6	29%



5 – Usuários no Período

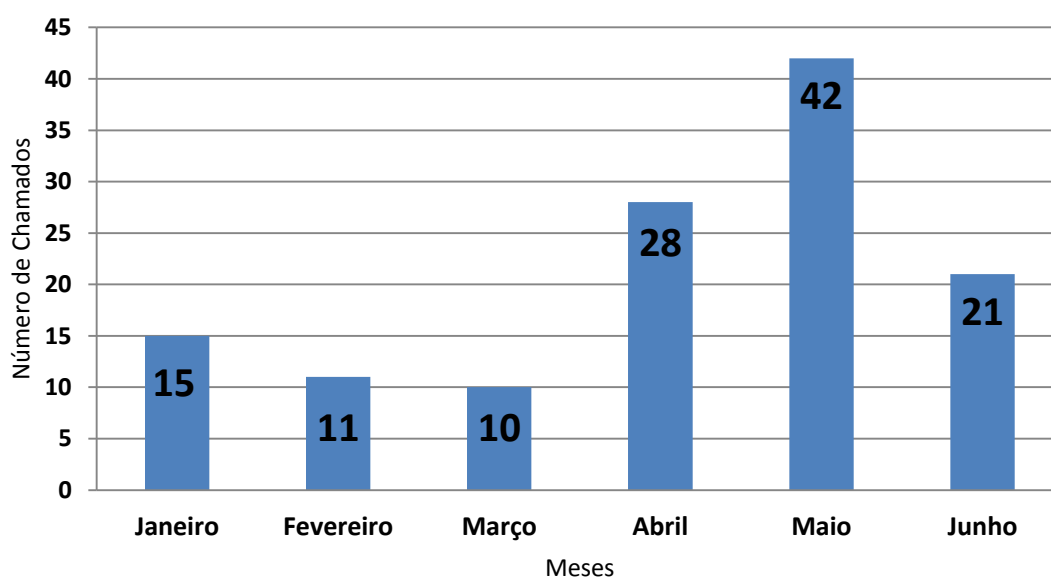
Dentre os vários atores institucionais, e no que diz respeito ao atendimento de chamados empreendidos na Ouvidoria no período, pode-se classificá-los através dos dados abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	9	43%
Docentes	1	5%
Tec. Administrativos	1	5%
Comunidade Externa	10	48%



6 – Evolução dos Chamados

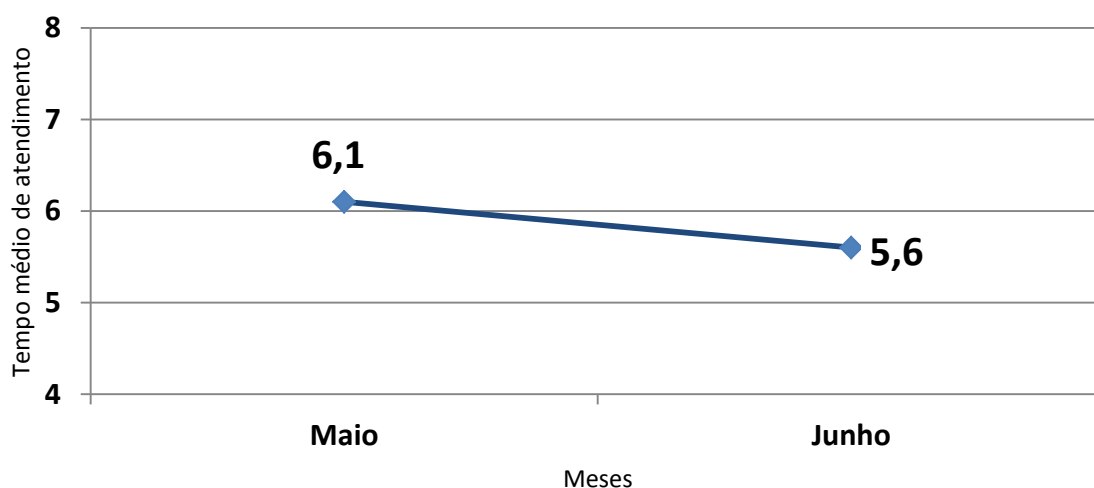
Os chamados da Ouvidoria evoluem periodicamente de acordo com os dados abaixo:



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
Qtde de Chamados	42 chamados	21 chamados
Tempo Total de Atend.	258 dias	117
Tempo Médio de Atend.	6,1 dias/chamado	5,6 dias/chamado



Observação: A partir do mês de Junho/2013, a Unidade de Ouvidoria da UFERSA passou a contar com os serviços da estagiária VIVIANE VALÉRIA BASÍLIO DE SOUSA, graduanda do 6º período do curso de Administração da Faculdade Mater Christi.

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, 17 de Julho de 2013.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor - UFERSA