



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

# Ouvidoria

---

## *Relatório Mensal de Atividades*

MAIO / 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)
- Página Web da Ouvidoria:  
<http://www2.ufersa.edu.br/portal/divisoaes/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**

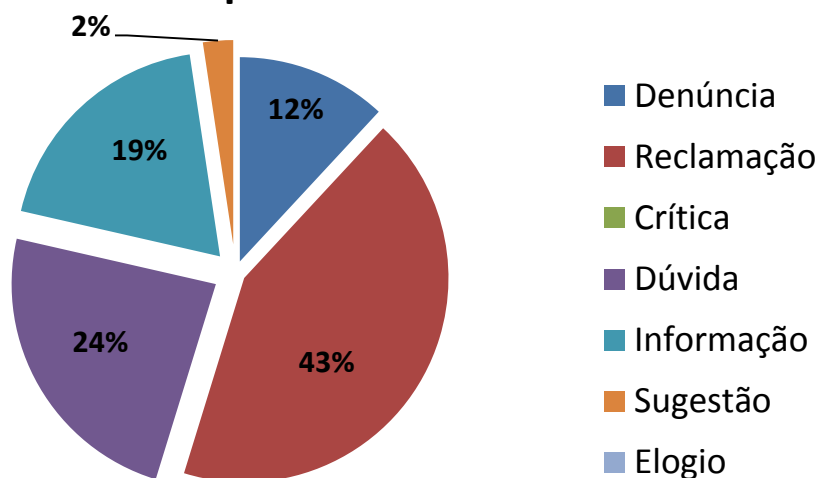
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de maio de 2013.

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

A distribuição dos 42 chamados, de acordo com sua classificação, no período especificado foi:

TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	5	12%
Reclamação	18	43%
Crítica	0	0%
Dúvida	10	24%
Informação	8	19%
Sugestão	1	2%
Elogio	0	0%

**Tipo de Chamado**

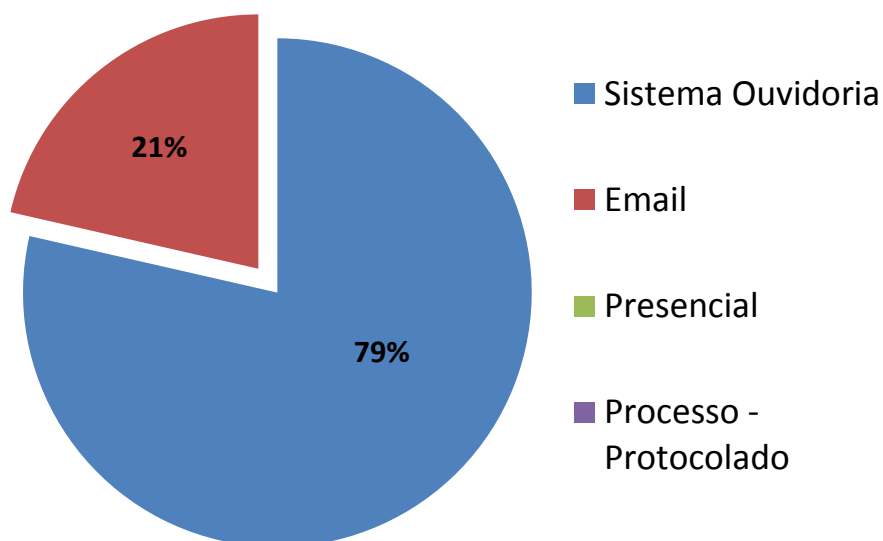


### **2 – Origem dos Chamados**

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	33	79%
Email	9	21%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%

### Origem dos Chamados

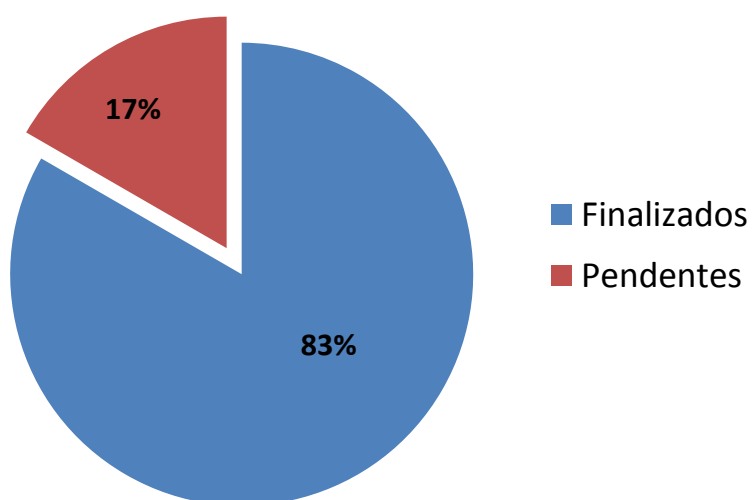


### 3 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados	35	83%
Pendentes	7	17%

### Situação dos Chamados

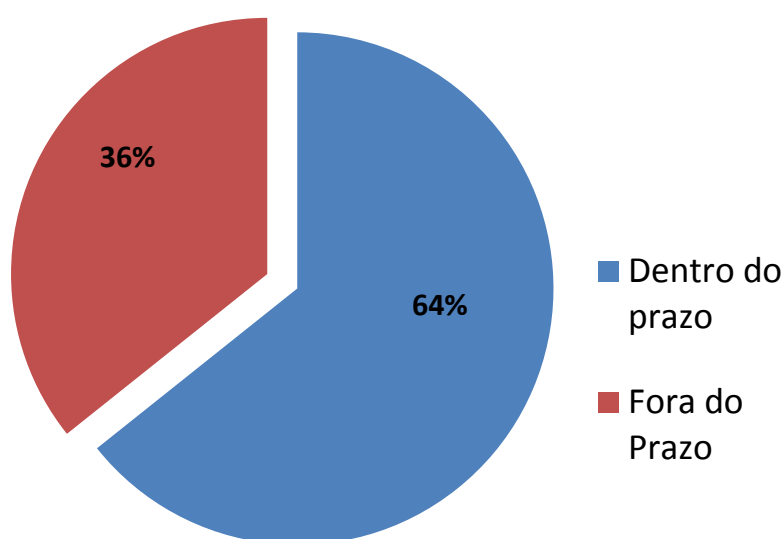


## 4 – Atendimento dos Chamados no Prazo

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	27	64%
Atendidos fora do prazo	15	36%

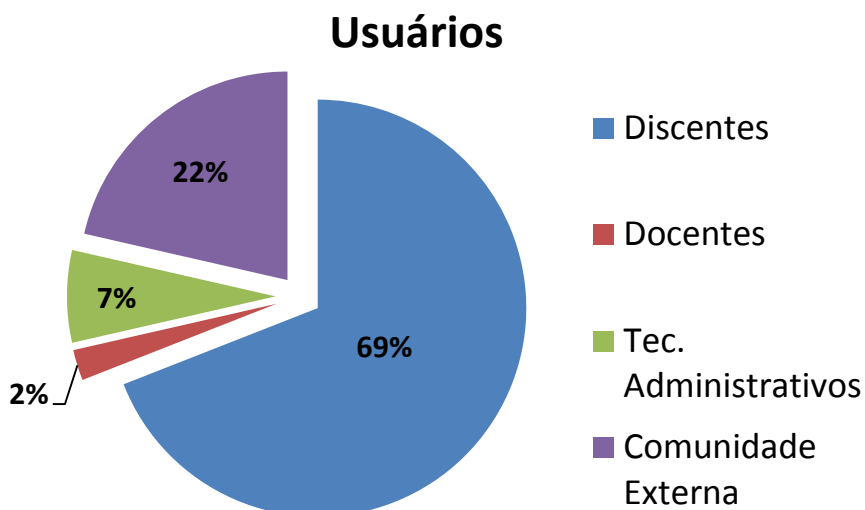
### Chamados no Prazo



## 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:

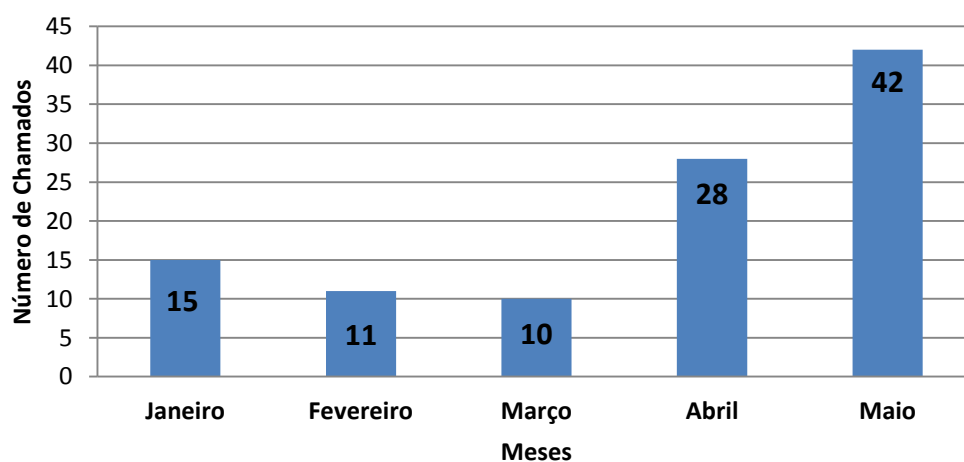
USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	29	69%
Docentes	1	2%
Tec. Administrativos	3	7%
Comunidade Externa	9	21%



## 6 – Evolução dos Chamados

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

### Evolução dos Chamados - 2013



Mossoró, 17 de Junho de 2013.

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