Universidade Federal
Rural do Semi-Árido
UFERSA

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

JANEIRO / 2015

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://www.ouvidoria.ufersa.edu.br

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

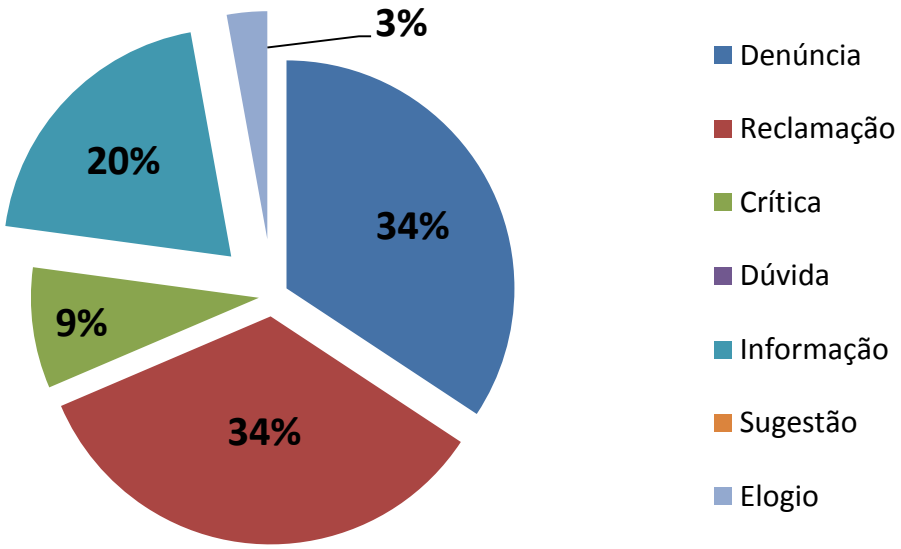
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de janeiro de 2015.

Foram analisados e tratados 35 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:

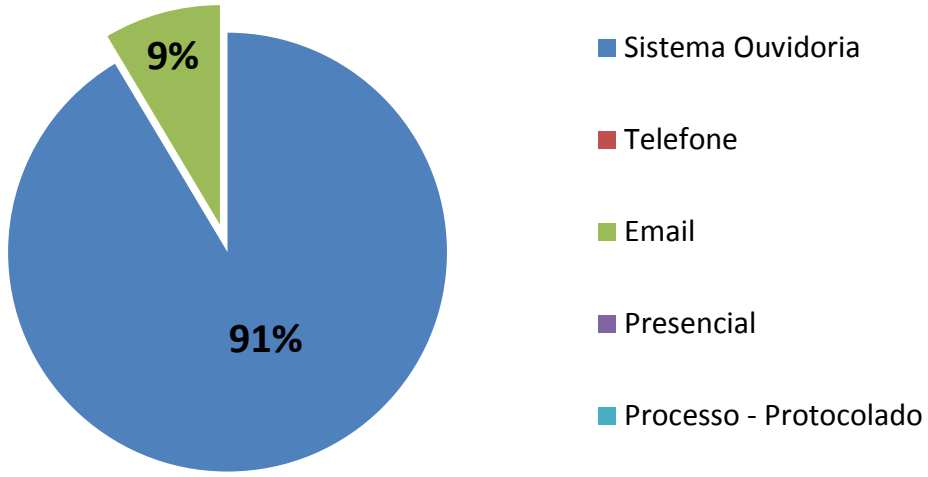
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	12	34%
Reclamação	12	34%
Crítica	3	9%
Dúvida	0	0%
Informação	7	20%
Sugestão	0	0%
Elogio	1	3%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

A Ouvidoria da UFERSA registrou os chamados do período de acordo com o canal utilizado: Sistema Online da Ouvidoria via SIGAA; Email; Telefone; Chamado realizado presencialmente e, Processo via Protocolo:

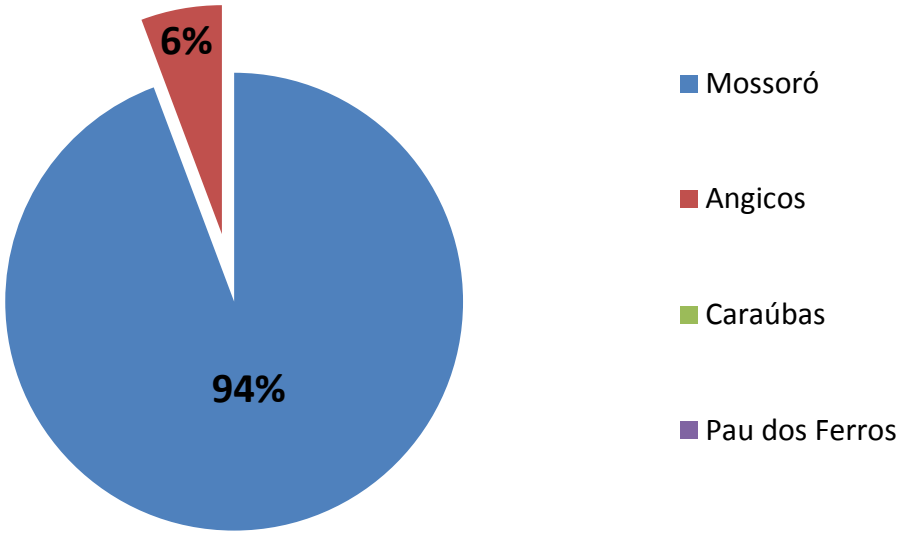
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	32	91%
Telefone	0	0%
Email	3	9%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

A demanda pelos serviços da Ouvidoria por Campi da UFERSA, aconteceu de acordo com os dados a seguir:

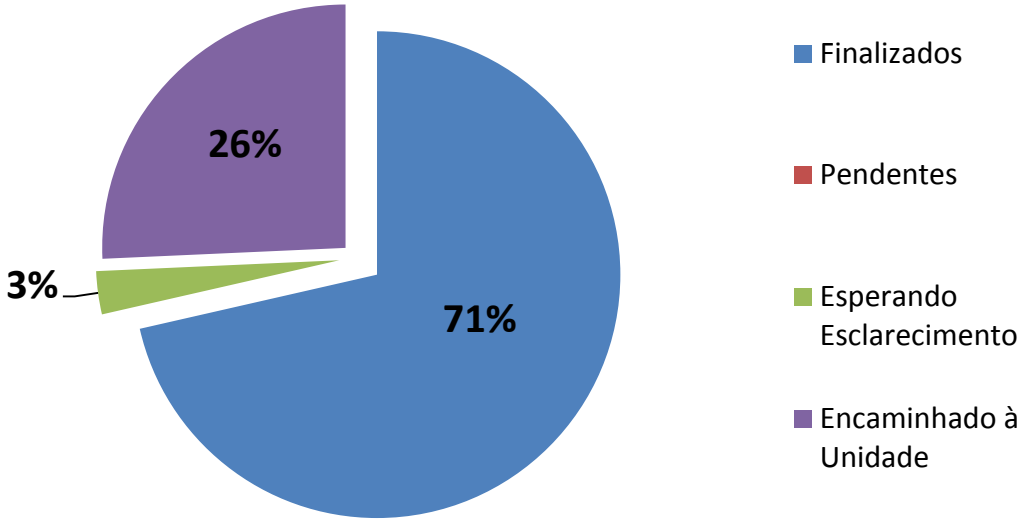
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	33	94%
Angicos	2	6%
Caraúbas	0	0%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

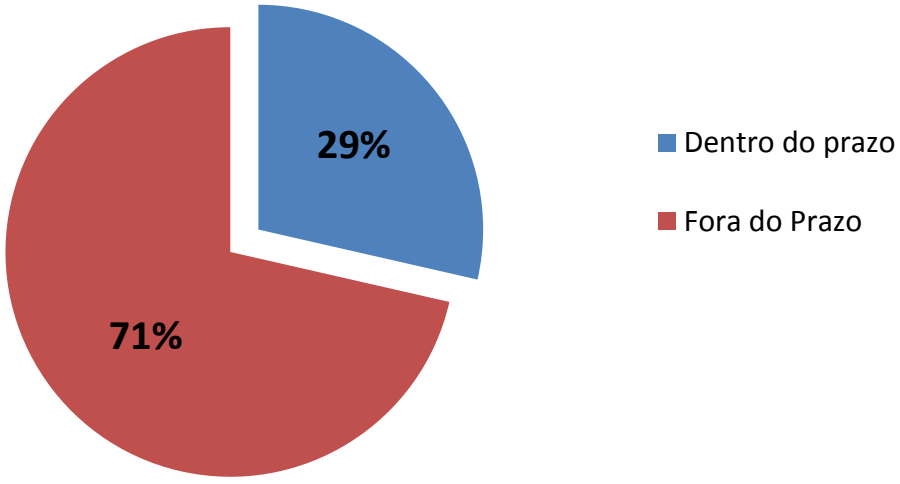
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	25	71%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimento (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	1	3%
Encaminhado à Unidade (Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)	9	26%



5 – 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:

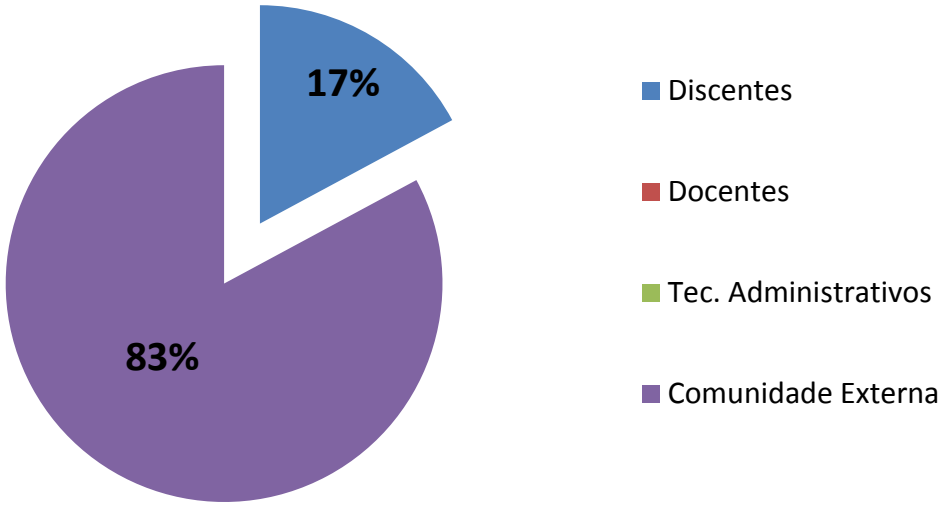
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	10	29%
Atendidos fora do prazo	25	71%



6 – Usuários no Período

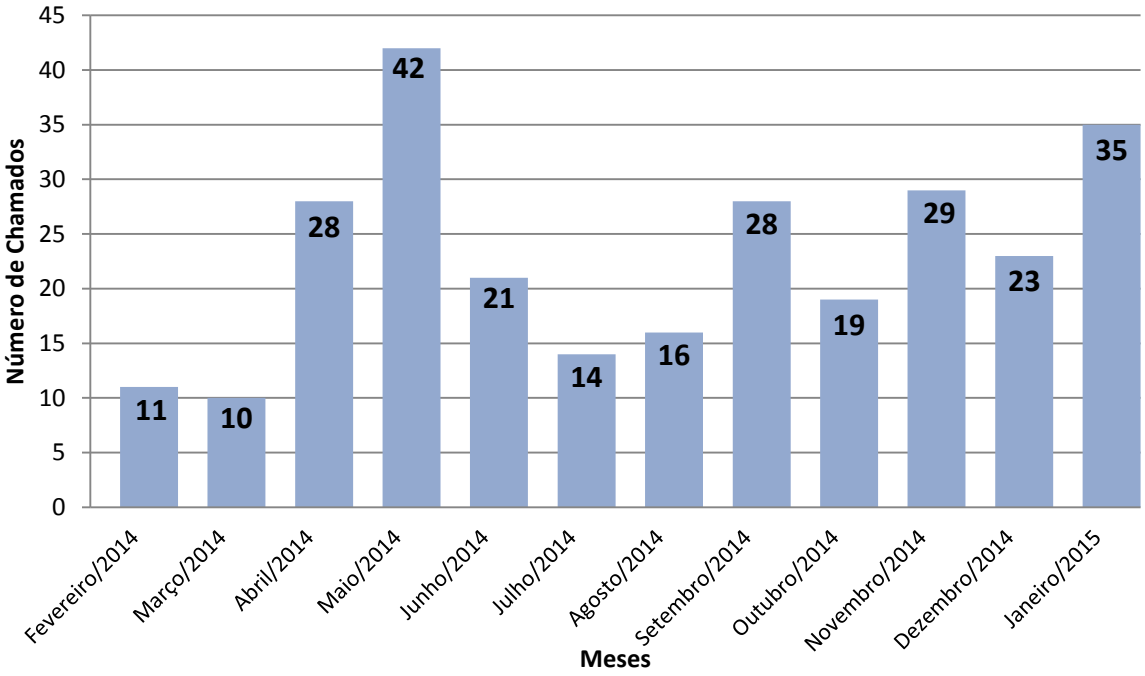
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	6	17%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	29	83%



7 – Evolução dos Chamados

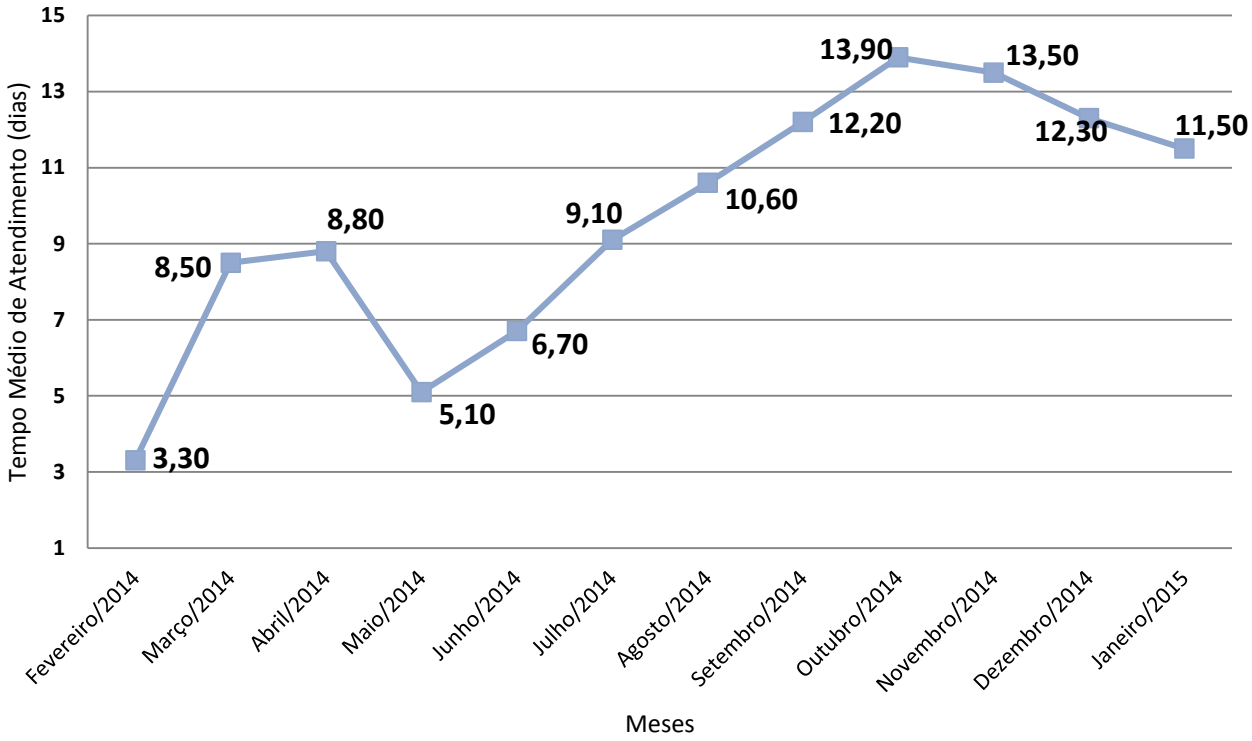
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



8 – 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			
	Fevereiro/2014	**Março/2014**	**Abril/2014**
Qtde de Chamados	26 chamados	51 chamados	35 chamados
Tempo Total de Atend.	87 dias	432 dias	307 dias
Tempo Médio de Atend.	**3,3 dias/chamado**	**8,5 dias/chamado**	**8,8 dias/chamado**
	Maio/2014	**Junho/2014**	**Julho/2014**
Qtde de Chamados	32 chamados	20 chamados	41 chamados
Tempo Total de Atend.	164 dias	134 dias	373 dias
Tempo Médio de Atend.	**5,1 dias/chamado**	**6,7 dias/chamado**	**9,1 dias/chamado**
	Agosto/2014	**Setembro/2014**	**Outubro/2014**
Qtde de Chamados	40 chamados	30 chamados	19 chamados
Tempo Total de Atend.	316 dias	366 dias	265 dias
Tempo Médio de Atend.	**10,6 dias/chamado**	**12,2 dias/chamado**	**13,9 dias/chamado**
	Novembro/2014	**Dezembro/2014**	**Janeiro/2015**
Qtde de Chamados	29 chamados	23 chamados	35 chamados
Tempo Total de Atend.	391 dias	284 dias	404 dias
Tempo Médio de Atend.	**13,5 dias/chamado**	**12,3 dias/chamado**	**11,5 dias/chamado**



9 – Elogios recebidos no período

Dos chamados encaminhados a Ouvidoria no período, foram recebidos os seguintes elogios:

CHAMADO	DESCRIÇÃO
12/2015	Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professora Michelle Elali Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Cumprimentando-os por meio do presente, que deixar o meu registro a respeito da professora Michele Elali, lotada no DACS, docente do curso de Direito, lecionando a disciplina de Direito de Família no 6º (sexto) período, semestre 2014.2. A docente acima citada desempenha suas funções de forma responsável e é deveras comprometida com o ensino aprendizagem dos discentes sob sua responsabilidade. A mesma sempre chega em sala no horário que os demais professores assim o fazem, não atrasando, ou muito menos faltando as aulas marcadas. Os assuntos abordados em sala são cobrados em provas como acontecimento rotineiro da instituição (requerer nas provas assunto abordado em sala), assuntos estes cobrados por meio de prova escrita. A mesma marcou algumas aulas dias de sábado (onde nosso calendário fixa que dia de sábado é dia letivo), para compensar os feriados que durante o semestre 2014.2 caiu em seus dias de aulas. Como procedimento requerido pela instituição, em todas as aulas a professora faz afluxo para contabilizar os alunos presentes e ausentes (a popular chamada), dando duas horas corridas de aulas das 08h as 10h, assim como outros professores fazem quando lecionam das 19h as

	21h. Para contabilizar a terceira nota a mesma passou um simples trabalho com assuntos já abordados em sala, ou seja, de conhecimento de todos os alunos que estão matriculados na disciplina mencionada. Um simples artigo de acordo com as normas da ABNT (para não entregarmos ao desorganizado), afinal, fazemos parte do ensino superior. E pediu que levássemos um caso concreto (algo que já aconteceu no mundo jurídico) para apresentarmos em sala, os grupos divididos pela mesma (conforme consegui perceber), seguiu a forma sistemática dos alunos matriculados (ordem alfabética), fracionando-os em grupos de 10 alunos, dando-nos a oportunidade de alguns fazerem o trabalho escrito e outros apresentarem o caso concreto, estabelecendo a data de 20 de janeiro de 2015 para apresentação do caso e dia 26 de janeiro, para entrega de trabalho escrito. A professora, em momento algum falou que mandaria os encaminhamentos do trabalho durante o recesso, até por que, RECESSO É RECESSO. A professora conseguiu afastamento para doutorado no semestre 2015.1, mas resolveu não se afastar diante do número considerado de professores que irão assim fazer nesse semestre, isso mostra e reafirma comprometimento da professora com os discentes e a instituição.

Mossoró, 6 de abril de 2015.

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