



UNIDADE DE  
**Ouvidoria**  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Junho/2017**



# 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://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**

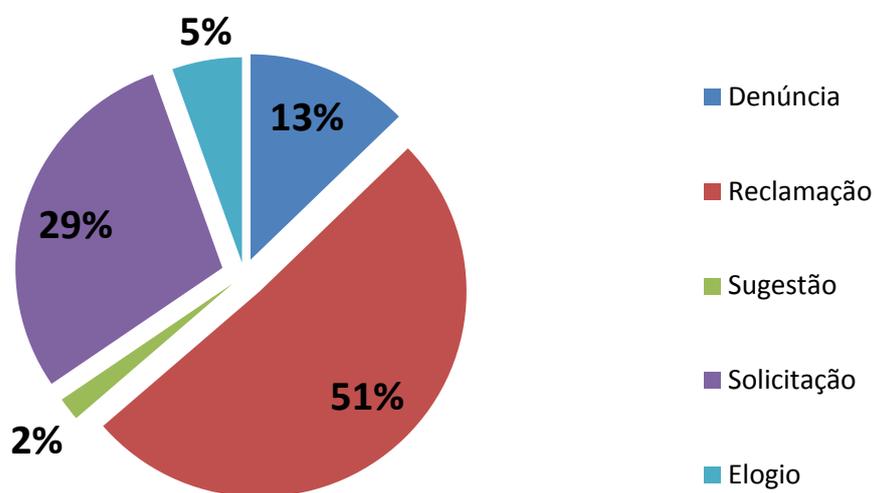
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de junho de 2017.

Foram analisados e tratados 55 (cinquenta e cinco) 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:

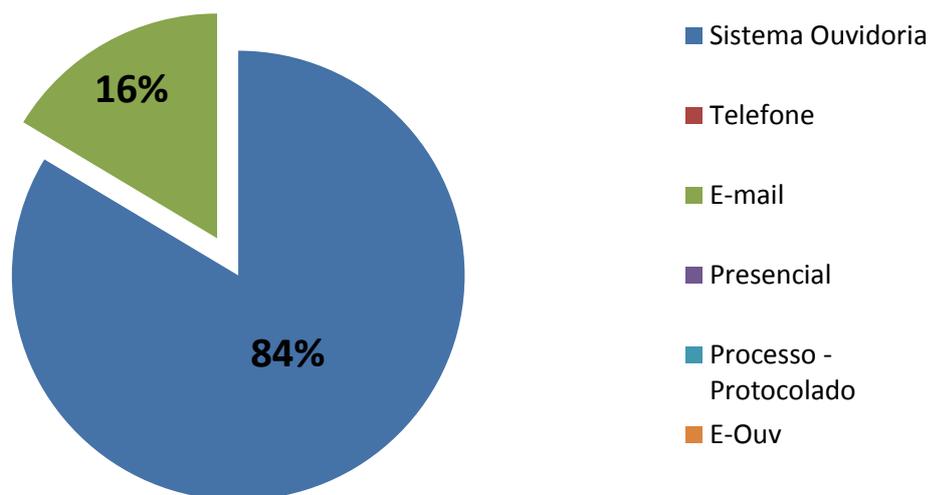
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	13%
Reclamação	28	51%
Sugestão	1	2%
Solicitação	16	29%
Elogio	3	5%



## 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, Processo via Protocolo, e, E-Ouv (Sistema eletrônico de gestão de chamados da Ouvidoria Geral da União):

ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	46	84%
Telefone	0	0%
Email	9	16%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%

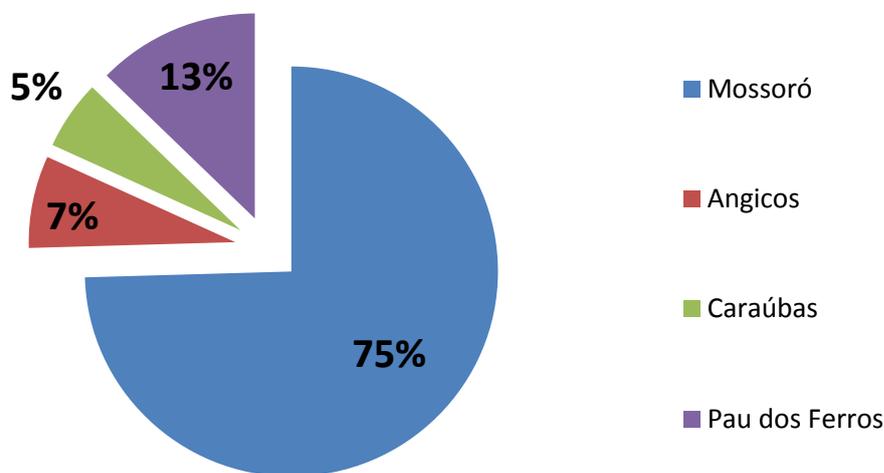


## 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	41	75%
Angicos	4	7%

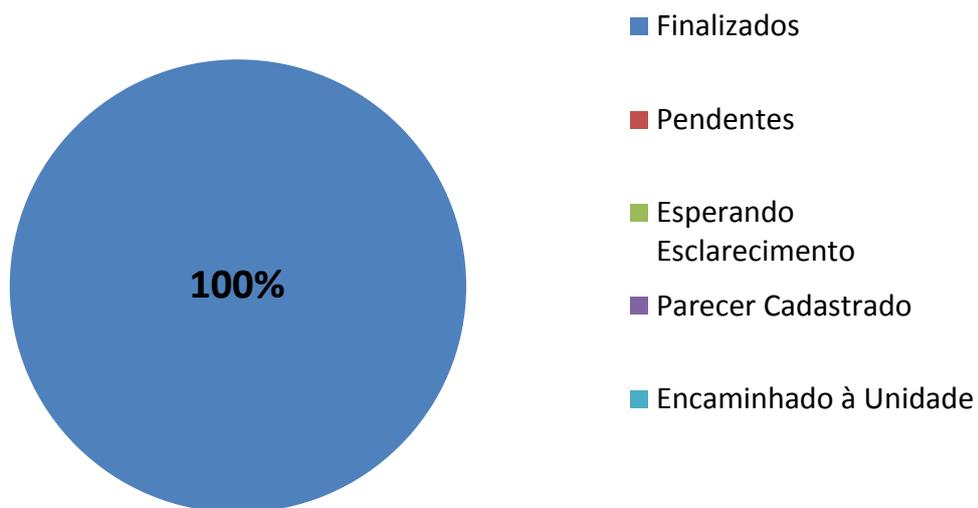
Caraúbas	3	5%
Pau dos Ferros	7	13%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

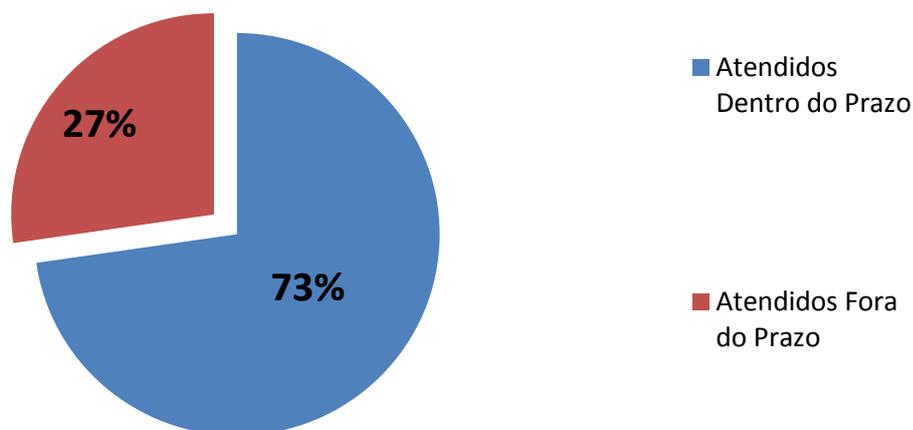
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	55	100%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	0	0%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	0	0%



## 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:

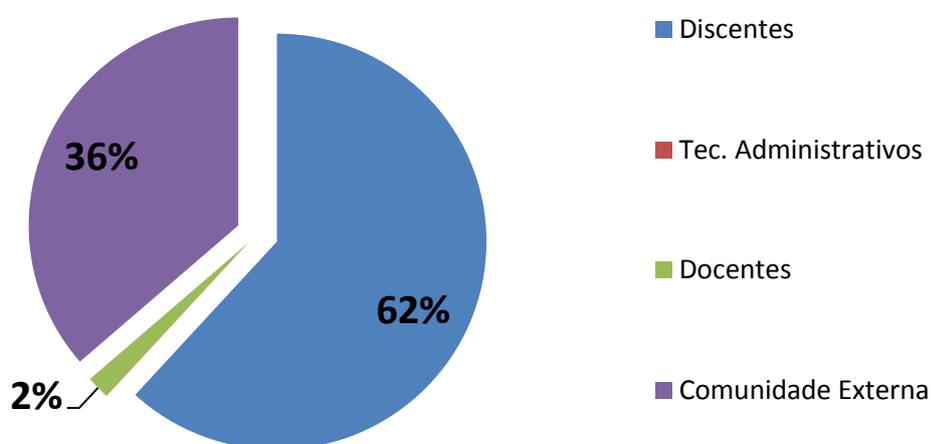
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	40	73%
Atendidos fora do prazo	15	27%



## 6 – Usuários no Período

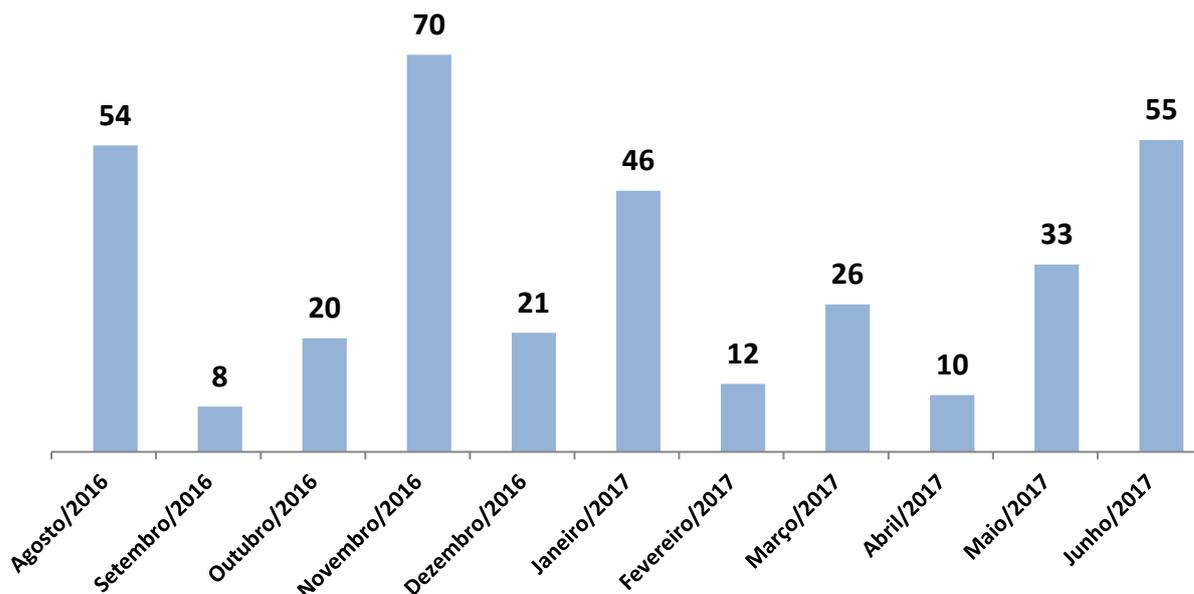
Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	34	62%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	1	2%
Comunidade Externa	20	36%



## 7 – Evolução dos Chamados

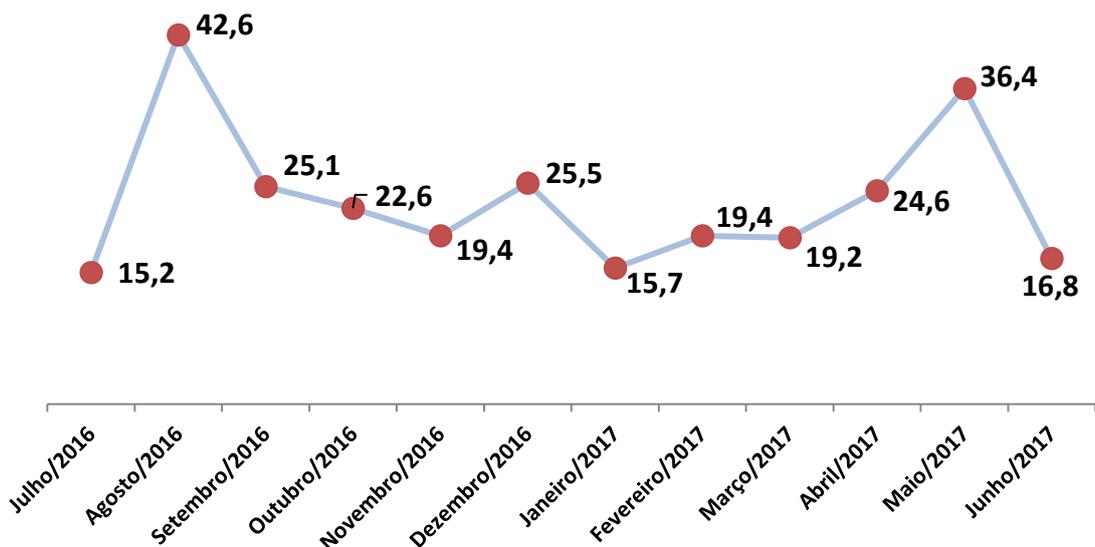
A demanda de chamados analisados e tratados pela Ouvidoria da UFERSA evoluíram, no período de 12 meses, de acordo com os dados que seguem:



## 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:

<b>Tempo Médio de Atendimento dos Chamados da Ouvidoria</b>			
	<b>Julho/2016</b>	<b>Agosto/2016</b>	<b>Setembro/2016</b>
Qtde de Chamados	30 chamados	54 chamados	8 chamados
Tempo Total de Atend.	457 dias	2.301 dias	201 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>15,2 dias/chamado</b>	<b>42,6 dias/chamado</b>	<b>25,1 dias/chamado</b>
	<b>Outubro/2016</b>	<b>Novembro/2016</b>	<b>Dezembro/2016</b>
Qtde de Chamados	20 chamados	70 chamados	21 chamados
Tempo Total de Atend.	451 dias	1.356 dias	535 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>22,6 dias/chamado</b>	<b>19,4 dias/chamado</b>	<b>25,5 dias/chamado</b>
	<b>Janeiro/2017</b>	<b>Fevereiro/2017</b>	<b>Março/2017</b>
Qtde de Chamados	46 chamados	12 chamados	26 chamados
Tempo Total de Atend.	721 dias	233 dias	500 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>15,7 dias/chamado</b>	<b>19,4 dias/chamado</b>	<b>19,2 dias/chamado</b>
	<b>Abril/2017</b>	<b>Maio/2017</b>	<b>Junho/2017</b>
Qtde de Chamados	10 chamados	33 chamados	55 chamados
Tempo Total de Atend.	246 dias	1.201 dias	924 dias
Tempo Médio de Atend.	<b>24,6 dias/chamado</b>	<b>36,4 dias/chamado</b>	<b>16,8 dias/chamado</b>



## 9 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
122/2017	<p>Número/Ano: 122/2017  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros)  Assunto: Professor  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: AGRADECIMENTO  Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Venho por meio dessa manifestação parabenizar o professor <b>Antonio Carlos Leite Barbosa</b> por ser um excelente profissional, sendo um professor que sai de sua zona de conforto por meio de atividades como a coordenação do curso de arquitetura, orientação para TCC, publicações junto aos alunos em eventos e sua ética em sala de aula. É um professor rígido nos critérios de avaliação de aula expondo como será o mercado de trabalho para os alunos, também segue rigorosamente o horário de aula e não falta os dias de aula, ministra as mesmas com clareza e dedicação. Infelizmente por ter personalidade forte é injustiçado por grande parte dos alunos e mesmo por outros professores, sendo qualquer reclamação ou denúncia imputada sobre ele sem fundamento algum. Por fim o professor mestre Antonio Leite é um exemplo de profissional a ser seguido e um homem de caráter, o qual tem minha admiração e respeito !!!!!</p>
130/2017	<p>Número/Ano: 130/2017  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros)  Assunto: Professor  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: Reconhecimento pela sua competência.  Manifestação Sigilosa: Não</p>

	<p>Texto: Gostaria através deste, agradecer e reconhecer o trabalho do professor <b>Antônio Carlos Leite</b>. Foi através dele que descobri que queria cursar arquitetura, através das suas aulas e seus ensinamentos repassados, não só sobre a profissão mas sobre a vida. É um grande profissional, que tem foco, garra e visão ampla buscando sempre o crescimento dos alunos e dada universidade. Obrigada professor por tudo, ah se todos os professores e profissionais fossem como o senhor.</p>
158/2017	<p>Número/Ano: 158/2017  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Servidor (Docente)  Assunto: Outros  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: Elogio na Condução da Coodenação do Curso  Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Parabenizo a professora <b>Joêmia Leilane G. de Medeiros Martins</b>, lotada no campus da UFERSA em Angicos, que passou por todas as fases críticas da coordenação do curso de Licenciatura em Computação e Informática, notadamente o fim do período, a colação de grau e o ajuste de matrículas. Apesar da recente admissão na UFERSA, mostrou fibra moral e ternura na dosagem correta, conduzindo com esmero a coordenação de curso, uma tarefa silenciosa, árdua, mas essencial. Parabéns, Leilane!</p>

## 10 – Participação em Eventos/Reuniões

A Ouvidoria da UFERSA participou dos seguintes eventos no período em destaque:

### Junho/2017

#### **- Palestra sobre funcionamento da Ouvidoria da UFERSA para os discentes de Pau dos Ferros**

Campus Pau dos Ferros

28 de junho de 2017

09h00 às 11h30

Pau dos Ferros - RN

Mossoró, 25 de setembro de 2017.

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