



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Outubro/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
- Envio de correspondência por correios:

Ouvidoria – UFERSA

Prédio da Reitoria – Andar Térreo

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>
- Página do e-Ouv:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

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

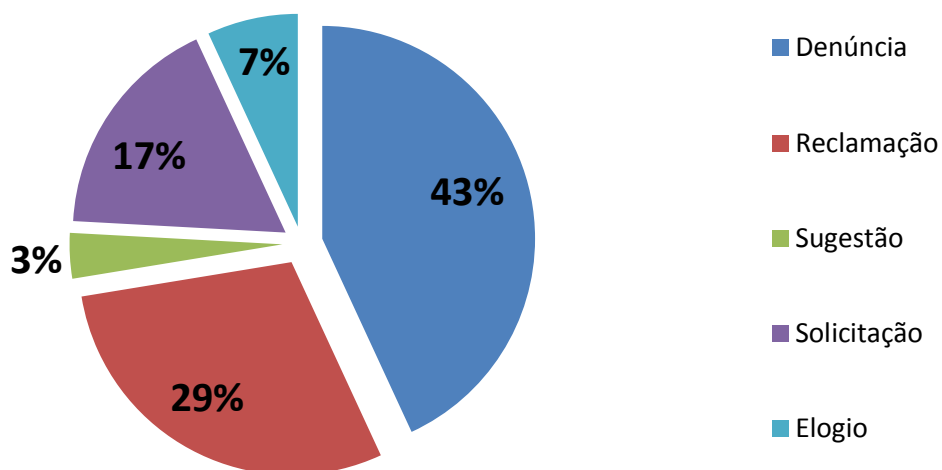
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de outubro de 2017.

Foram analisados e tratados 58 (cinquenta e oito) 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:

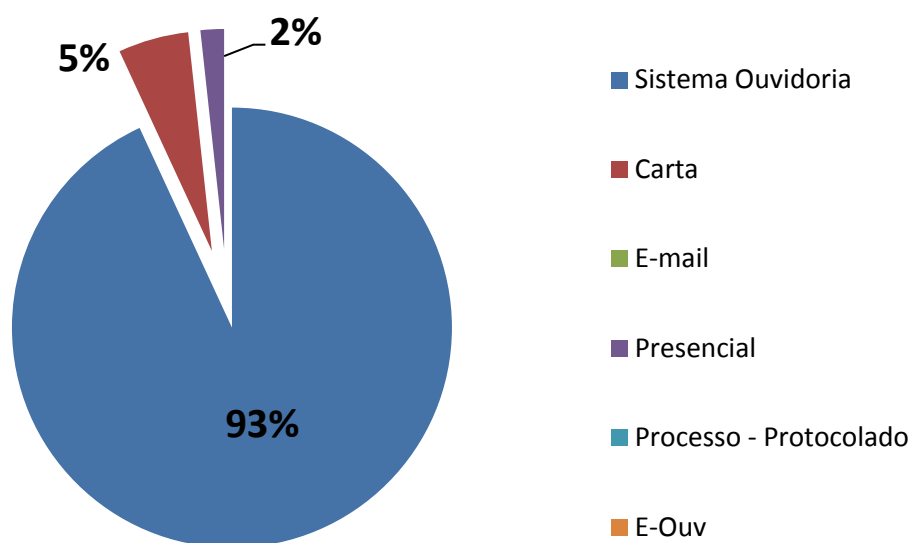
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	25	43%
Reclamação	17	29%
Sugestão	2	3%
Solicitação	10	17%
Elogio	4	7%



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)	54	93%
Telefone	0	0
Email	0	0
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0
E-Ouv	0	0
Carta	3	5%

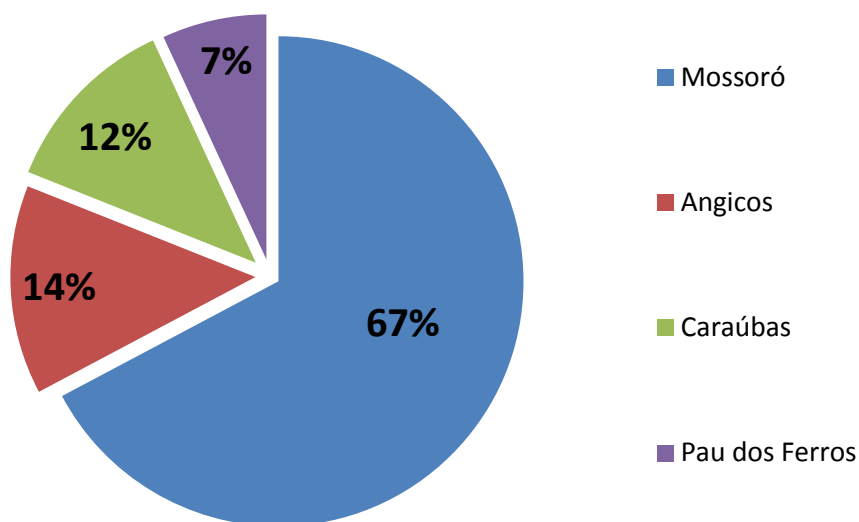


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	39	67%

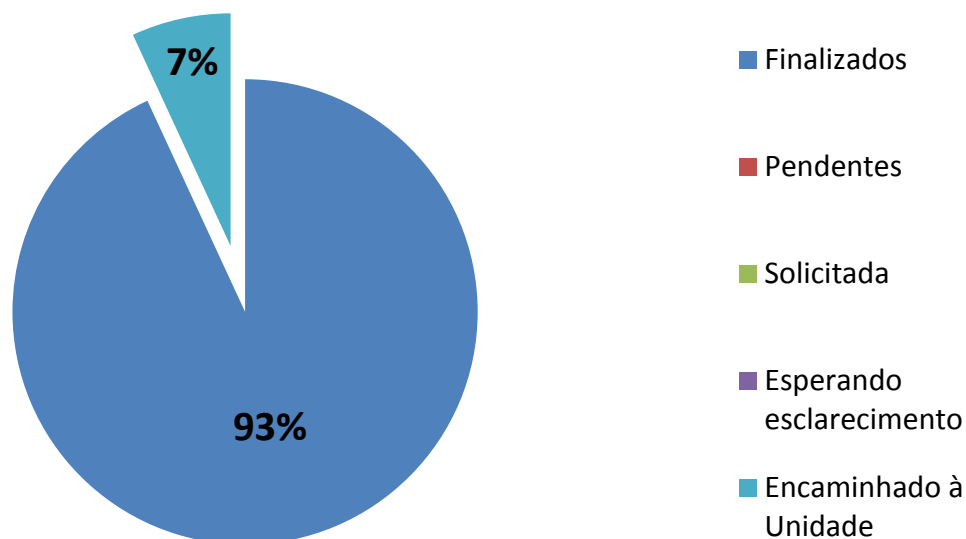
Angicos	8	14%
Caraúbas	7	12%
Pau dos Ferros	4	7%



4 – Situação dos Chamados

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

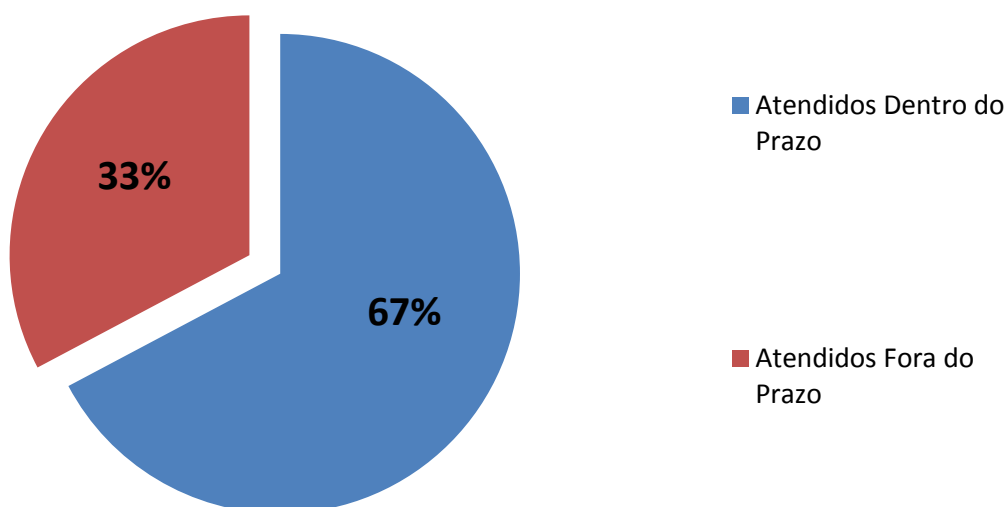
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	54	93%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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>	4	7%



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:

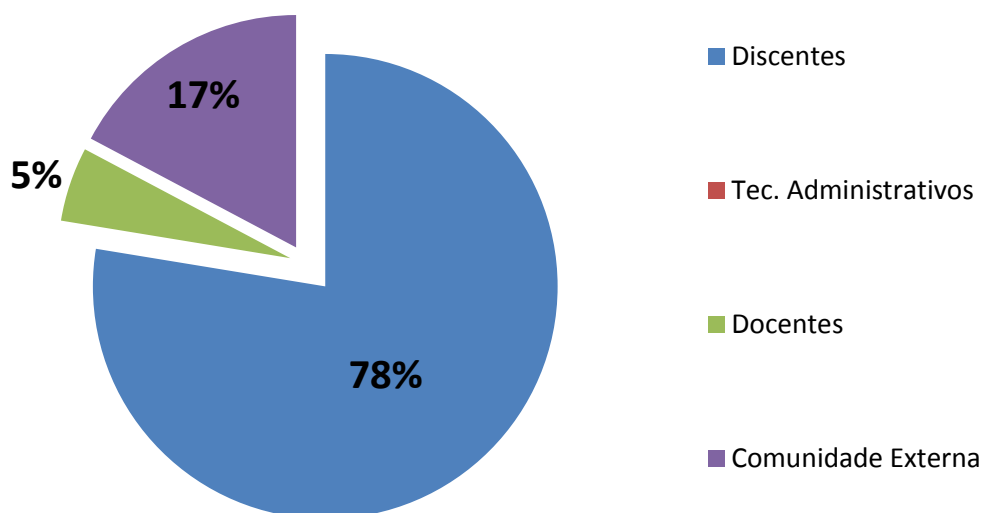
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	39	67%
Atendidos fora do prazo	19	33%



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	45	78%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	3	5%
Comunidade Externa	10	17%

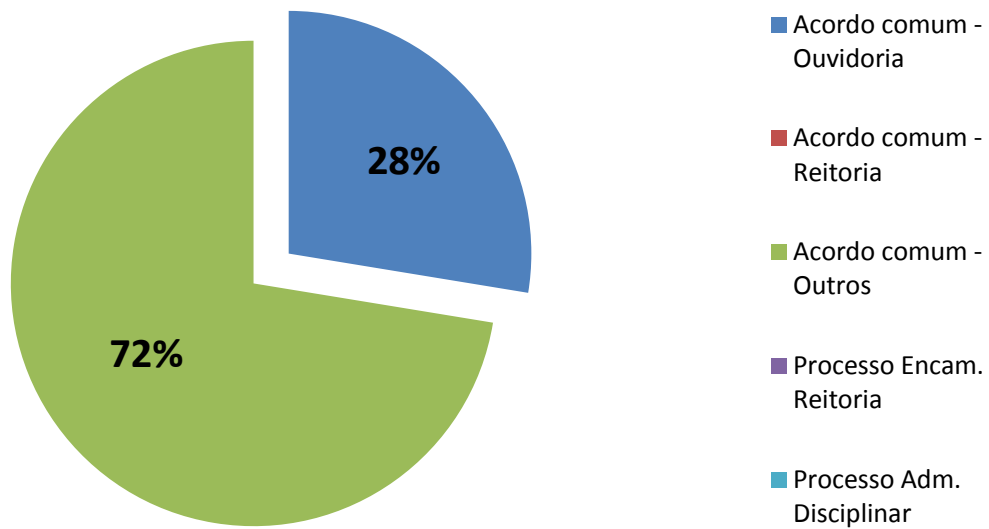


7 – Tratamento dos Chamados Recebidos

Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

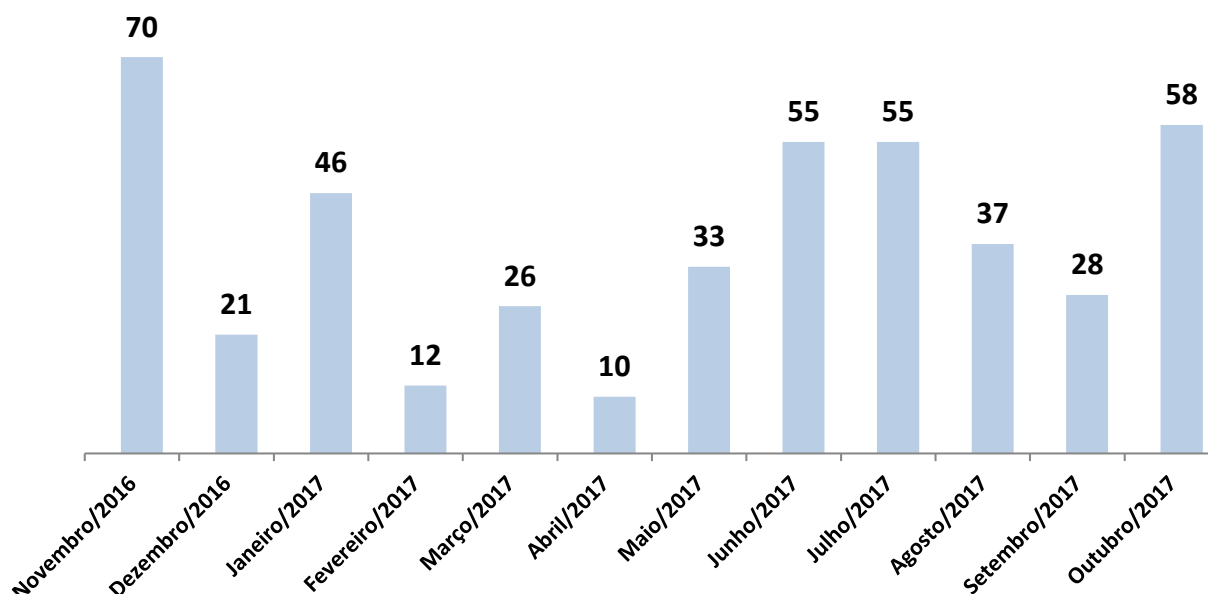
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	16	28%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	42	72%

Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Processo Adm. Disciplinar <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA resultando em abertura de PAD)</i>	0	0%



8 – 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:



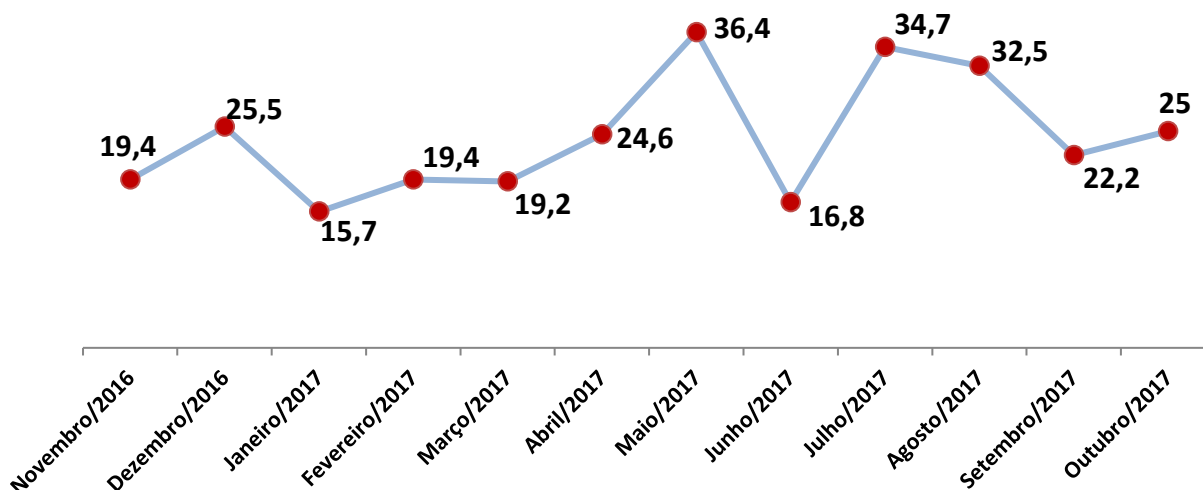
9 – Índice de Eficiência de Atendimento

O Índice de Eficiência de Atendimento dos chamados da Ouvidoria da UFERSA é definido através da Média Aritmética Simples, onde soma-se a quantidade de dias que foram necessários para tratar todos os atendimentos no período (o mês) e divide-se esse valor pela quantidade de chamados no mês de referência. Os dados servem para análise temporal dos tratamentos das manifestações no âmbito da Ouvidoria da UFERSA.

Nos últimos 12 meses, o Índice de Eficiência de Atendimento dos chamados da Ouvidoria foram:

Mês de Referência	Quantidade de Chamados recebidos	Somatório de dias para atendimentos	Média (Somatório/Quant. Chamados)
Novembro/2016	70	1.356	19,4
Dezembro/2016	21	535	25,5
Janeiro/2017	46	721	15,7
Fevereiro/2017	12	233	19,4
Março/2017	26	500	19,2
Abril/2017	10	246	24,6
Maio/2017	33	1.201	36,4

Junho/2017	55	924	16,8
Julho/2017	55	1.911	34,7
Agosto/2017	37	1.204	32,5
Setembro/2017	28	621	22,2
Outubro/2017	58	1.452	25,0



10 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
291/2017	<p>Número/Ano: 291/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogiar servidores Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Proximo ao termino do semestre, passei por um atendimento domiciliar, e algumas situações com ps professores da disciplina Resistencia dos Materiais I: 1 - Recebi um email comunicando a minha reprovação por falta, sem ter faltado aulas e assim não estando reprovada. 2 - Tive minha segunda avaliação corrigida de forma errada, após solicitação de correção informal, a nota foi corrigida. 3 - Tive provas agendadas para datas que não condizem com as normas do regimento da universidade (dias seguidos, feriados e dias não letivos).</p>

	<p>4 - Não tive o tempo adequado para fazer as provas, diante da minha condição desigual (procedimento cirurgico).</p> <p>5 - Tive um nível elevado das provas, comparando com outra aluna que também teve um atendimento domiciliar. (a mesma recebeu as mesmas provas que foi aplicada aos alunos presenciais).</p> <p>E mesmo diante de todos esses fatos, conclui a disciplina com apenas 3 provas as seguintes notas: 10,0/3,8/7,8. Pois o meu estudo e dedicação, tiveram que ser aceitos.</p> <p>Diante disso, venho elogiar a equipe de servidores da Ufersa, que me apoiou orientando e intervindo com os professores da disciplina em questão, sobre as normas da universidade, ética profissional e atendimento e horários adequados para um atendimento domiciliar.</p> <p>A Ufersa hoje possui um setor pedagógico, psicologico e de ouvidoria, dignos de todos os aplausos. Parabenizo o trabalho pontual dos profissionais que tive contato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Mônica Rafaela de Almeida (psicóloga) 2 - Milena Paula Cabral de Oliveira (pedagoga) 3 - Gerlandia Joca de Castro (pedagoga) 4 - Antonio Wilton de Moraes Junior (ouvidor) <p>Como também fui orientada sobre os procedimentos de correção de provas, pelos professores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Alan Martins de Oliveira e Jardel Dantas (professores, diretores do Centro de Engenharia). <p>A todos os citados o meu muito obrigada! Vocês não imaginam o quanto contribuíram para minha formação!</p> <p>Hoje acredito sim, que os alunos devem buscar seus direitos, para tentar diminuir os abusos morais existentes pela conduta de uma parcela minina de professores.</p> <p>Obs: Gostaria que essa mensagem fosse enviada para cada profissional citado nesse texto.</p>
293/2017	<p>Número/Ano: 293/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: DISCIPLINA S. DE G. DE S. E SEGURANCA NO TRABALHO Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto: Venho por meio deste documento, relatar minha indignação a respeito da denúncia feita a professora Sileide de Oliveira Ramos, pois foi graças a disciplina de S. DE G. DE S. E SEGURANCA NO TRABALHO que pude traçar o caminho que devo seguir após minha graduação. A maneira de transmitir seu conhecimento e relatar acontecimentos, mudou minha forma de ver o rumo das coisas e acabou chamando atenção da turma para a diciplina. Portanto não vejo o porque das acusações feitas a mesma, cendo que sua principal intenção era de ajudar as suas turmas.</p>
306/2017	<p>Número/Ano: 306/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: um dos melhores professores da ufersa Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto: Ele explica muito bem, sana todas as dúvidas dos alunos ! o único problema dele são as listas de exercícios que são enormeeeeeeeeees (poderia</p>

	<p>melhorar próximo semestre hein? hahaha). Mas fora isso, ele é digno de todo elogio positivo e de destaque. Vinícius faz valer o título de Dr. <3</p> <p>Histórico da Manifestação Esclarecimento Ouvidoria/Solicitante (25/10/2017 15:26) Solicitação de Esclarecimento: Car@ Usuári@, Gostaria que nos informasse o nome completo do docente elogiado. Grato pela atenção. Atenciosamente, OUVIDORIA/UFERSA</p> <p>Solicitante/Ouvidoria (26/10/2017 17:56) Resposta do Esclarecimento: Vinicius Samuel Valerio de Souza Data da Resposta: 26/10/2017</p>
321/2017	<p>Número/Ano: 321/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogios aos meus professores do semestre 2017.1 Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Quero parabenizar o professores Walter Martins Rodrigues e Luiz ferreira da silva filho pelos seus ensinamentos que foram além das matérias que os mesmos ministraram esse semestre. São professores como eles que preparam de fato o discente para a vida pós faculdade e dão a motivação necessária para continuar a aprender na sua matéria, por mais complexa que seja. Agradecer também ao professor José luiz souza lima pela incrível didática e simplicidade na hora de ministrar as aulas. Por muitas vezes, ele supriu a carência das aulas teoricas nesse semestre e por isso sou grato. Gostaria apenas que essas qualidades não fossem perdidas e se possível até reforçadas para os semestres subsequentes para que o curso se desenvolva assim como é esperado acontecer e mais estudantes possam desfrutar do prazer de receber o conhecimento sem ser exposto a estresse para obter o mesmo. Atenciosamente.</p>

Mossoró, 22 de janeiro de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
 Ouvidor – UFRSA