



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Novembro/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

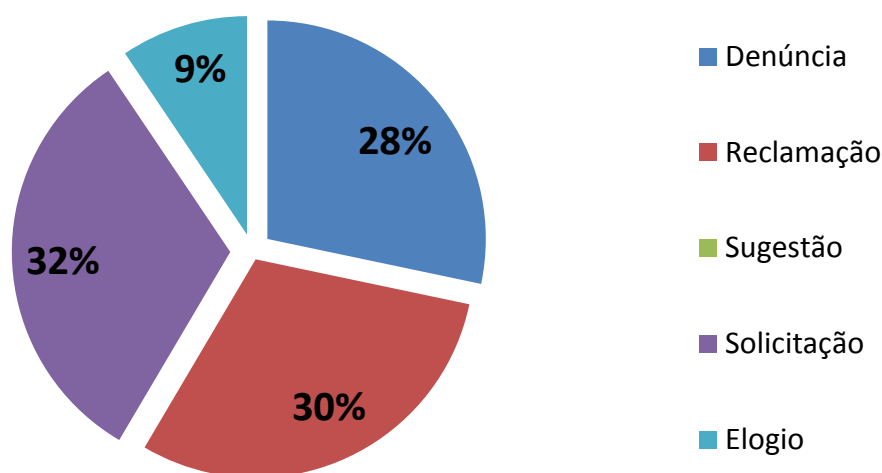
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de novembro de 2017.

Foram analisados e tratados 53 (cinquenta e três) 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:

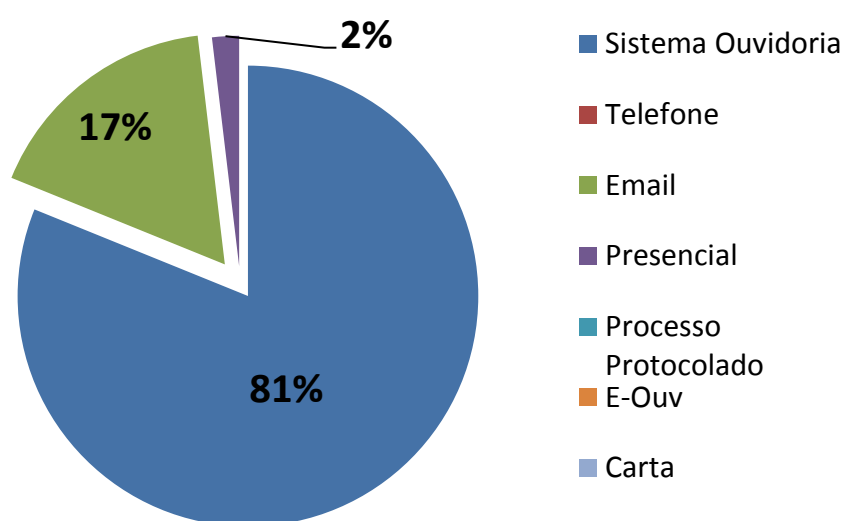
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	15	28%
Reclamação	16	30%
Sugestão	0	0%
Solicitação	17	32%
Elogio	5	9%



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)	43	81%
Telefone	0	0%
Email	9	17%
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%

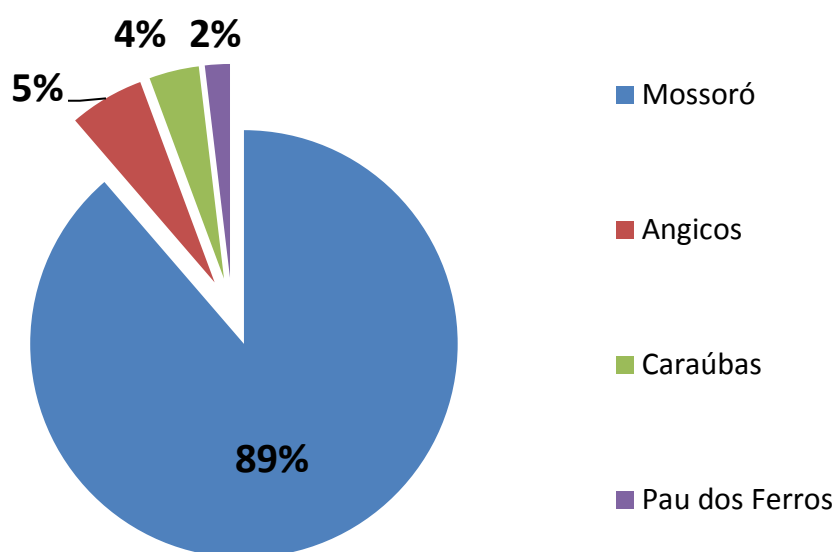


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	47	89%
Angicos	3	6%

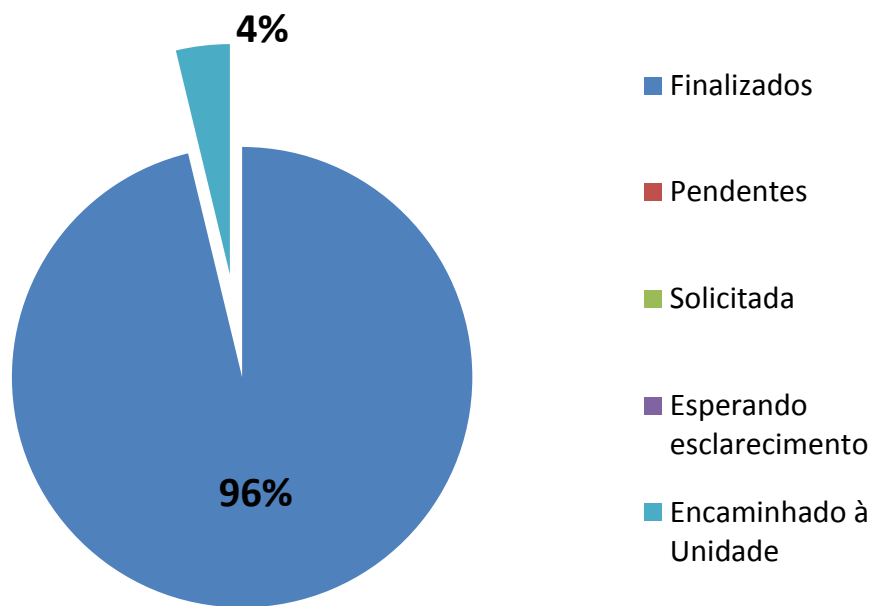
Caraúbas	2	4%
Pau dos Ferros	1	2%



4 – Situação dos Chamados

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

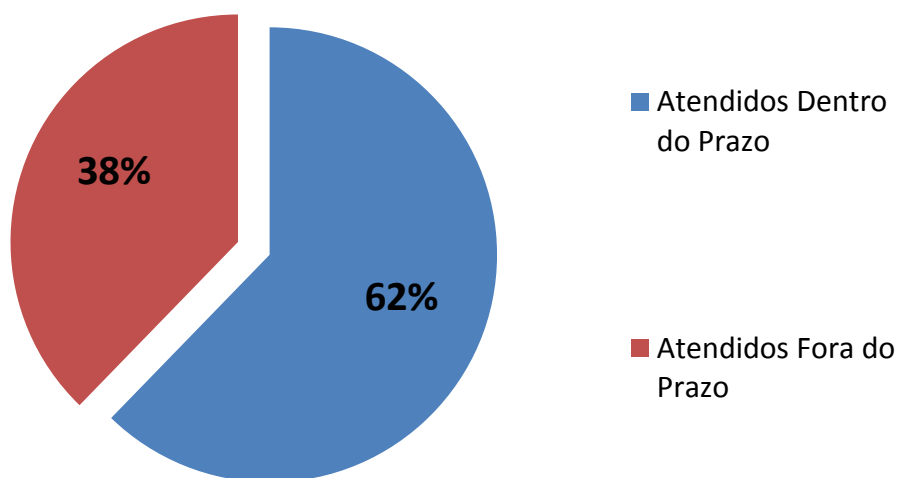
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	51	96%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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>	2	4%



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:

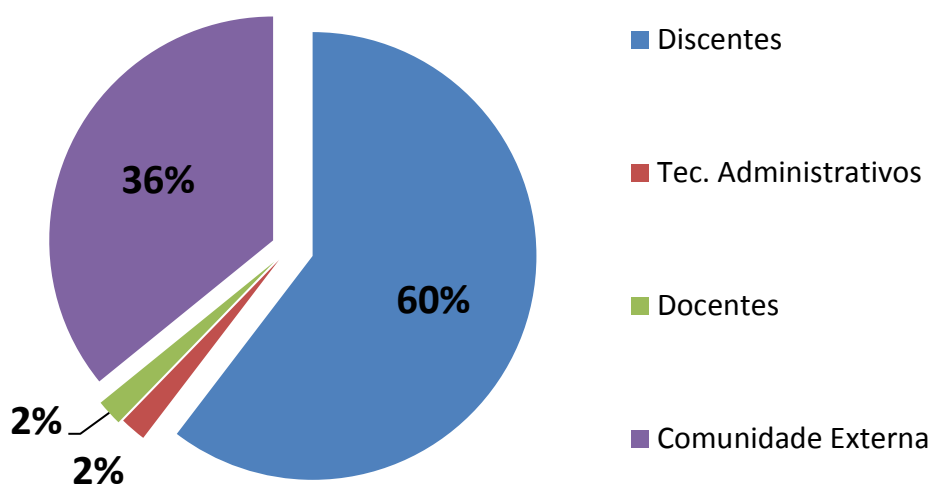
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	33	62%
Atendidos fora do prazo	20	38%



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	32	60%
Docentes	1	2%
Tec. Administrativos	1	2%
Comunidade Externa	19	36%



7 – Unidades Demandadas nos Chamados

Analisando os dados relativos aos chamados atendidos pela Ouvidoria, as Unidades da UFERSA demandadas no período foram:

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
OUVIDORIA	9	17%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	7	13%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	7	13%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	6	11%

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	5	9%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	4	8%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	4	8%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	3	6%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	4%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS E TECNOLOGIA - PAU DOS FERROS	1	2%
REITORIA	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	2%

8 – Subunidades Demandadas nos Chamados

Analisando os dados relativos aos chamados atendidos pela Ouvidoria, as Subunidades da UFERSA demandadas no período foram:

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
OUVIDORIA	9	17%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	7	13%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	6	11%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	6	11%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	5	9%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	4	8%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	4	8%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	3	6%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	4%

COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA - CARAÚBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS E TECNOLOGIA - PAU DOS FERROS	1	2%
REITORIA	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

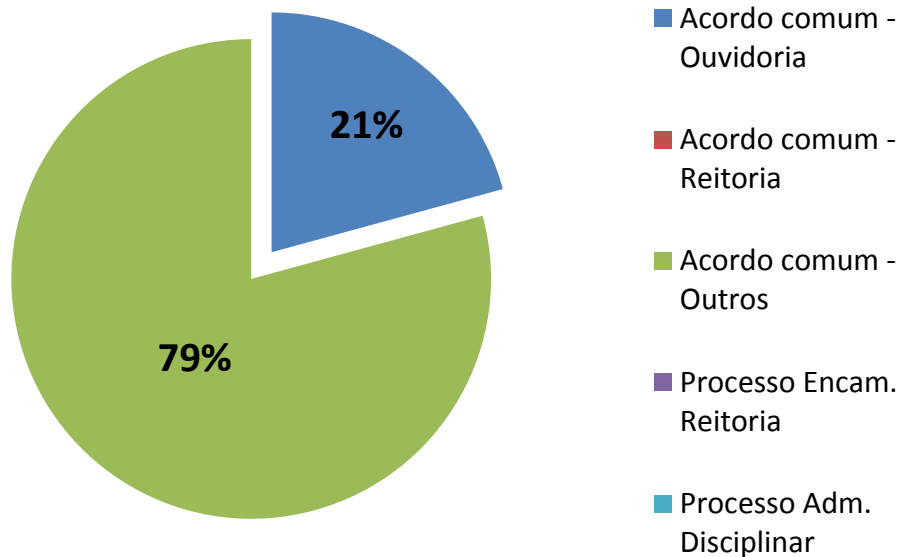
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	17
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	7
MATRÍCULA	7
ELOGIO	5
ATRASSO PUBLICAÇÃO DE NOTAS	4
BIBLIOTECA	4
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	3
GRADUAÇÃO	3
ATENDIMENTO	1
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	1
INFORMÁTICA	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

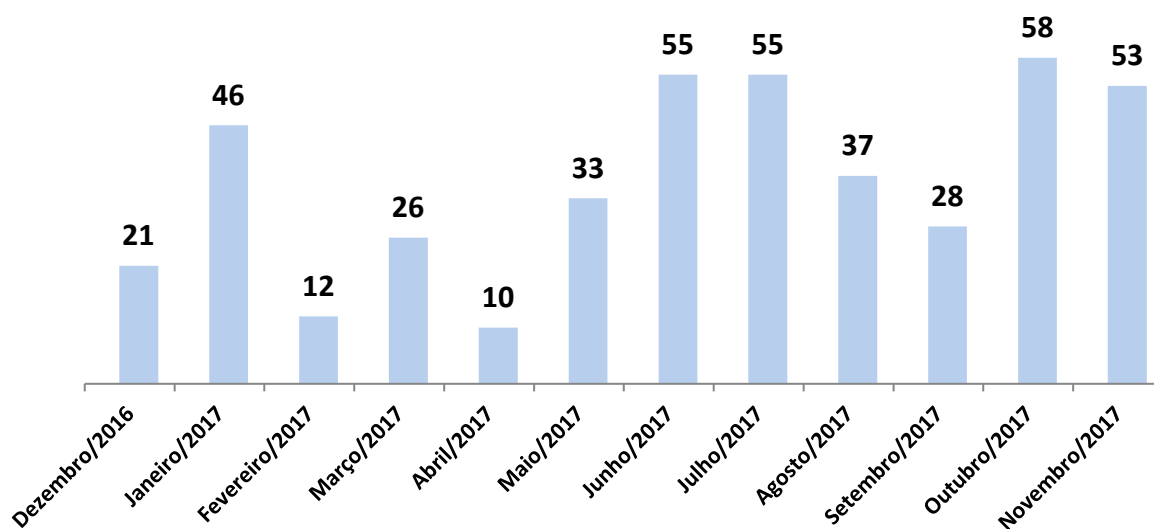
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	11	21%
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	79%
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%



11 – 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:



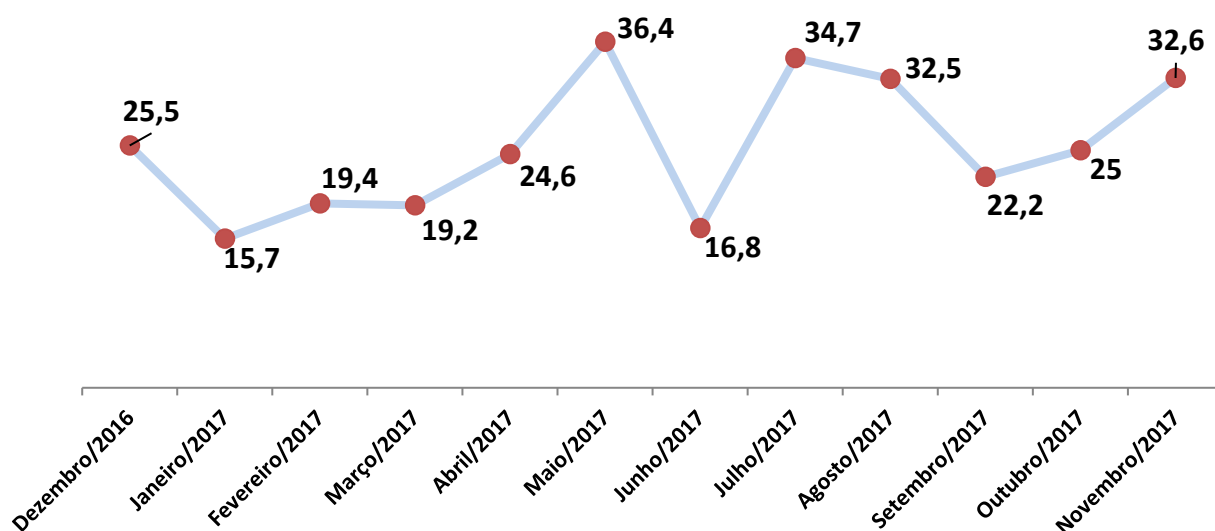
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maió/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
Novembro/2017	53	1.730	32,6



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
332/2017	Número/Ano: 332/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Marcelo Guerra Manifestação Sigilosa: Não Texto:

	Boa Tarde, venho por meio deste parabenizar ao professor Marcelo Guerra pelo incentivo que me deu durante o período, assim como pelo brilhante profissional que ele é, sempre pronto para atender as solicitações de quem o procura. Só tenho a agradecer pelo aprendizado.
333/2017	Número/Ano: 333/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Humberto Dionisio Manifestação Sigilosa: Não Texto: Venho por meio deste parabenizar o excelente profissional Humberto Dionisio e agradecer por todos os ensinamentos que nos foi dado no decorrer da vida acadêmica.
334/2017	Número/Ano: 334/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Ednardo Pereira Manifestação Sigilosa: Não Texto: Boa Tarde, venho por meio deste parabenizar ao professor Ednardo Pereira pelo incentivo que me deu durante o período, assim como pelo brilhante profissional que ele é, sempre pronto para atender as solicitações de quem o procura. Só tenho a agradecer pelo aprendizado.
335/2017	Número/Ano: 335/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Idalmir Queiroz Manifestação Sigilosa: Não Texto: Boa Tarde, venho por meio deste parabenizar ao professor e meu orientador Idalmir Queiroz pelo incentivo que me deu durante o período, assim como pelo brilhante profissional que ele é, sempre pronto para atender as solicitações de quem o procura. Só tenho a agradecer pelo aprendizado.
344/2017	Número/Ano: 344/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Agradecimento e elogio. Manifestação Sigilosa: Não Texto: Boa tarde, Vim por meio deste externar minha gratidão ao professor Dr. Genevile Carife Bergamo , o mesmo leciona Estatística nesta Instituição. Gostaria de destacar que tenho muito o que agradecê-lo pois além de um profissional que sabe o que faz, ele é ser humano magnífico. Aprendi bastante com ele durante esse semestre 2017.1 que se passou e, principalmente, criei uma admiração por ele que quebrou todos os boatos que rondavam pelos corredores que ele iria aterrorizar meu semestre. Consegui ser aprovada na disciplina dele mas mesmo que não tivesse conseguido, eu deixaria isso claro porque ele merece esse tipo de reconhecimento. Um abraço, me sinto extremam grata por essa oportunidade de ter sido sua aluna.

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Novembro/2017

- Participação no XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

Promoção: Associação Brasileira de Ouvidores

20 a 22 de novembro de 2017

Foz do Iguaçu - PR

Mossoró, 19 de março de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA