



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Dezembro/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

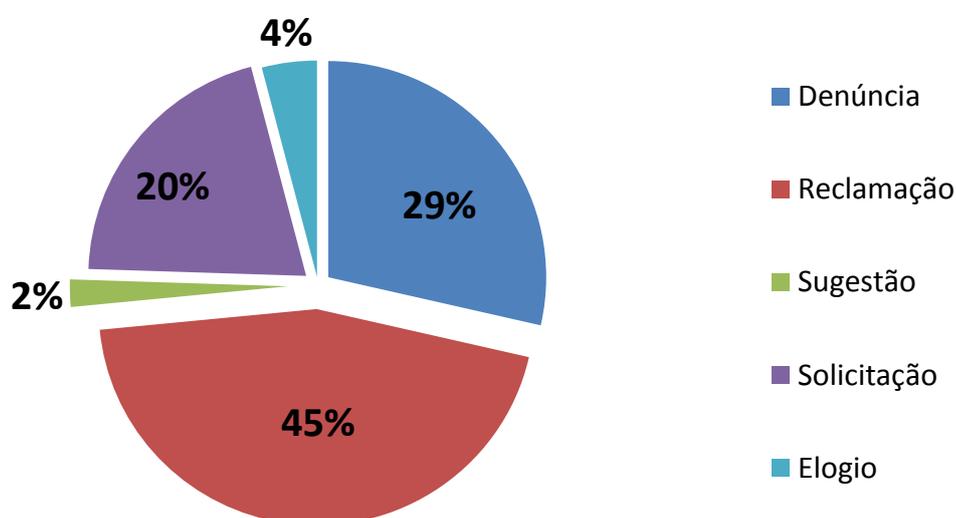
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2017.

Foram analisados e tratados 49 (quarenta e nove) 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	14	29%
Reclamação	22	45%
Sugestão	1	2%
Solicitação	10	20%
Elogio	2	4%

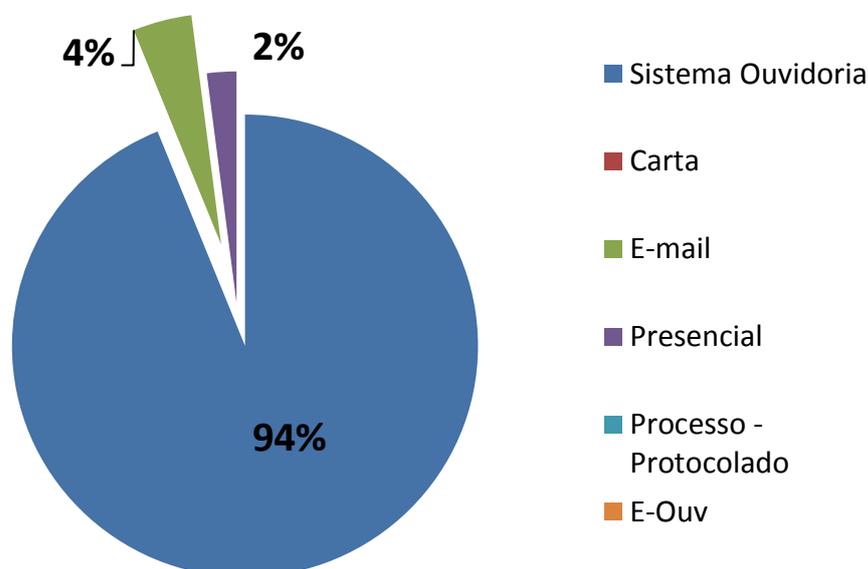


2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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):

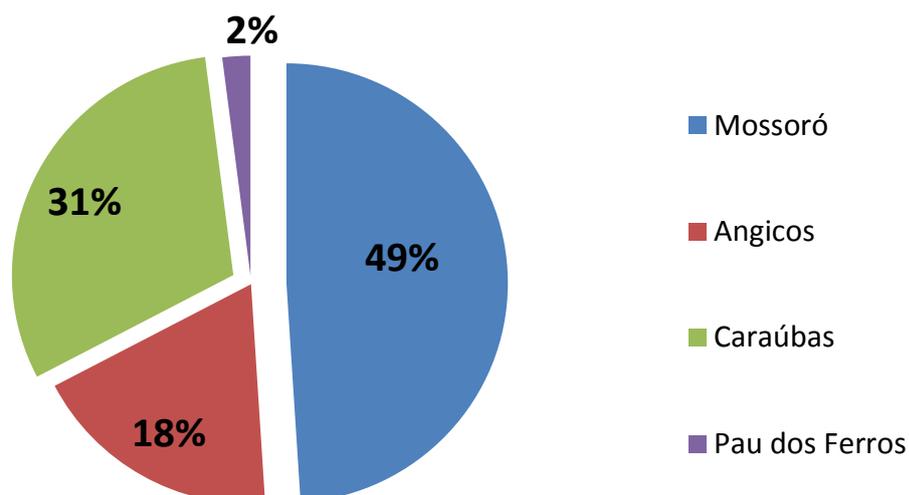
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	46	94%
Telefone	0	0%
Email	2	4%
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

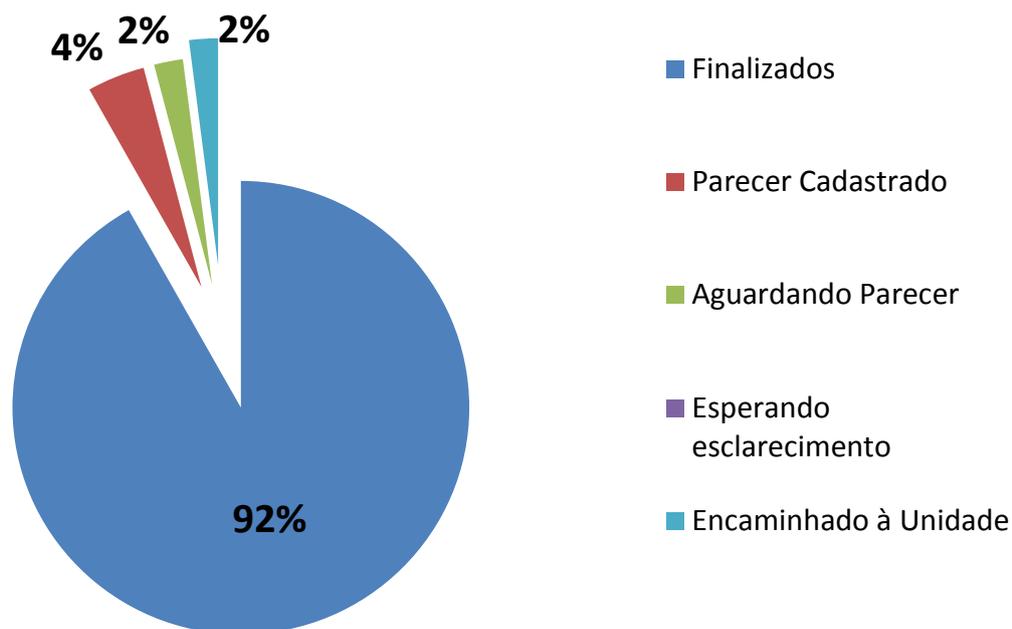
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	24	49%
Angicos	9	18%
Caraúbas	15	31%
Pau dos Ferros	1	2%



4 – Situação dos Chamados

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

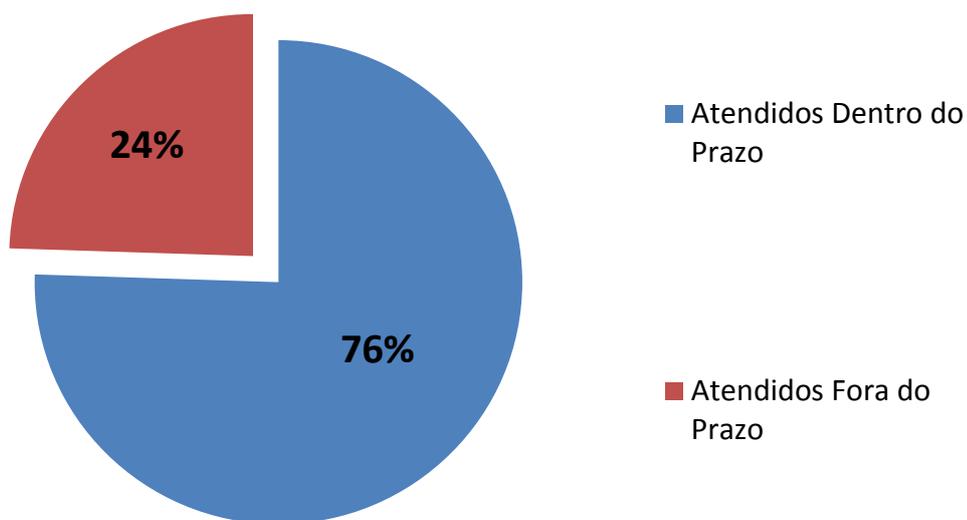
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	45	92%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	2	4%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	1	2%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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>	1	2%



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:

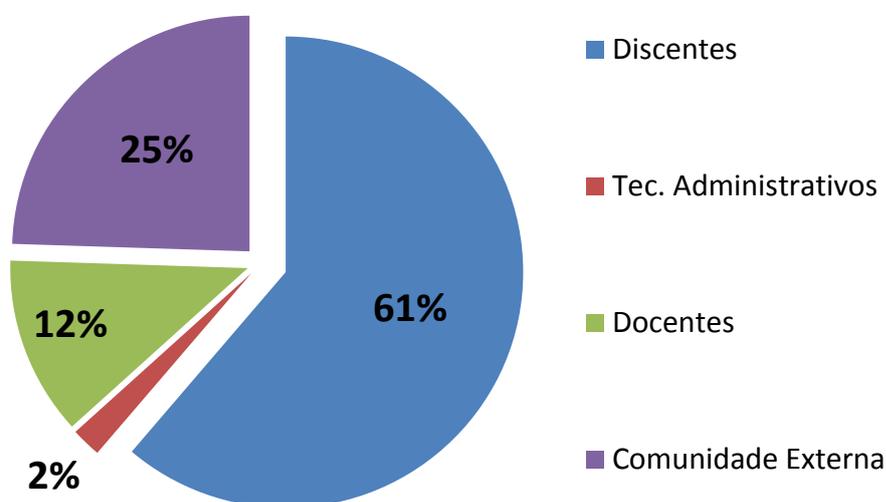
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	37	76%
Atendidos fora do prazo	12	24%



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	30	61%
Docentes	1	2%
Tec. Administrativos	6	12%
Comunidade Externa	12	24%



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	12	24%
CAMPUS ANGICOS	6	12%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	6	12%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	6	12%

CAMPUS CARAUBAS	5	10%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	3	6%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	3	6%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	2	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	2%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	2%
HOSPITAL VETERINÁRIO	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	12	24%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	6	12%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	6	12%
BIBLIOTECA - CAMPUS CARAÚBAS	3	6%
CAMPUS ANGICOS	3	6%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	3	6%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	3	6%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	3	6%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - ANGICOS	2	4%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%

CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	2%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	2%
HOSPITAL VETERINÁRIO	1	2%
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA ANIMAL	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

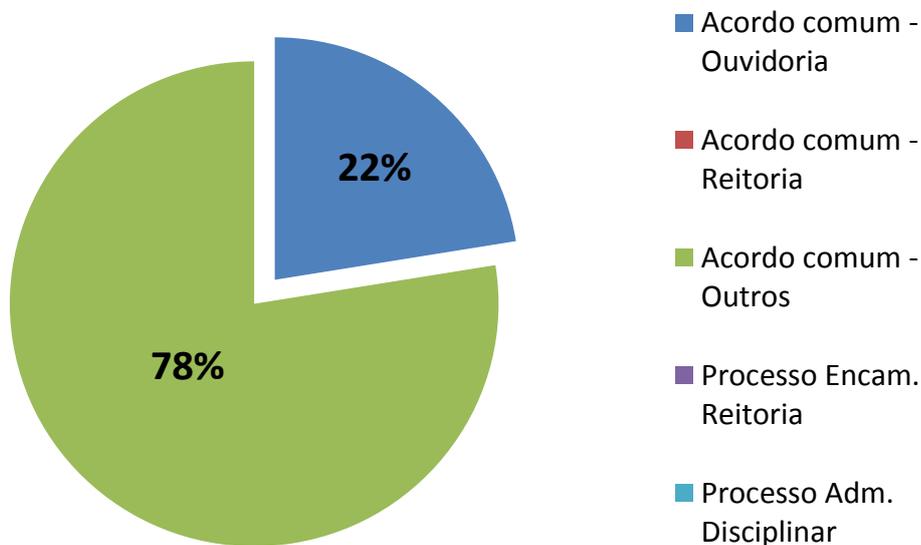
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
ATENDIMENTO	8
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	7
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	6
INTERNET	5
BIBLIOTECA	3
CANTINA	3
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	3
MATRÍCULA	3
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	2
ELOGIO	2
ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS	1
CANCELAMENTO	1
GRADUAÇÃO	1
HOSPITAL VETERINÁRIO	1
MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	1
PESQUISA	1
VIOLÊNCIA	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

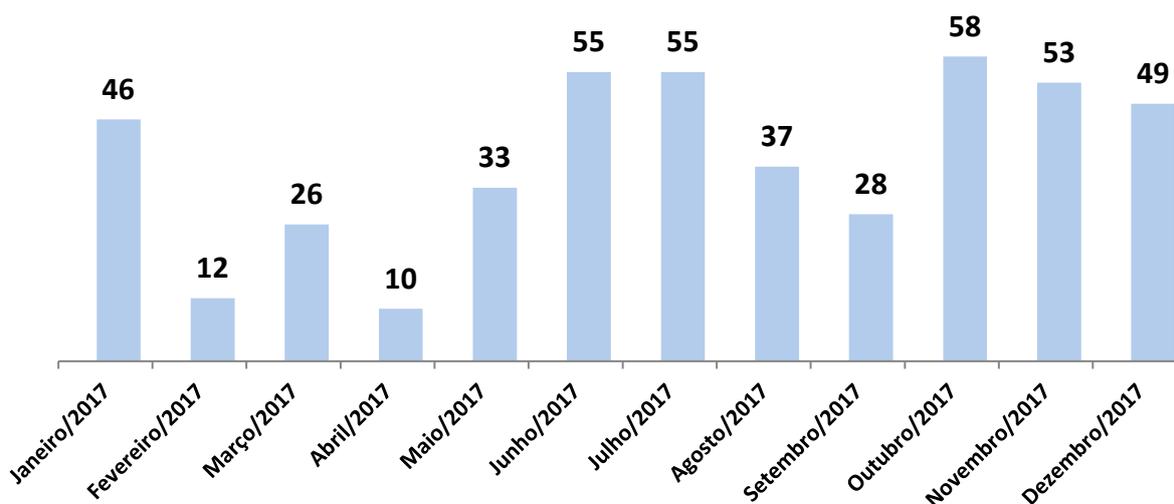
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	11	22%
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>	38	78%
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:



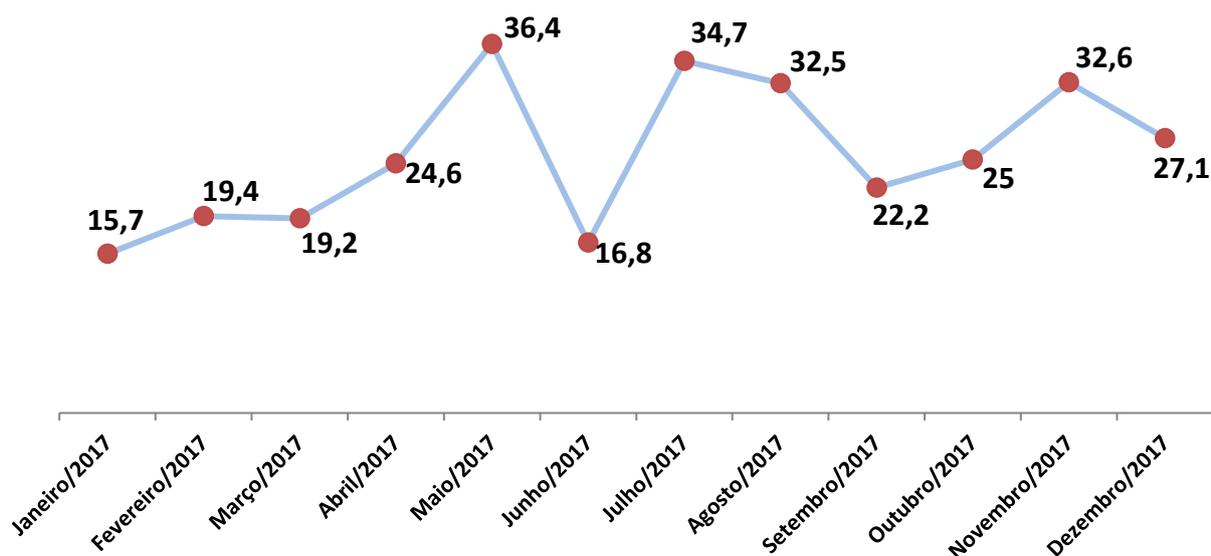
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Novembro/2017	53	1.730	32,6
Dezembro/2017	49	1.328	27,1



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
403/2017	<p>Número/Ano: 403/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Mensagem de gratidão. Manifestação Sigilosa: Não Texto: Gostaria de aqui externar toda a minha admiração e respeito aos meus professores do curso de Engenharia Civil na Ufersa Angicos, em especial Kleber Cavalcanti, Janaina Salustio, Luis Henrique Golçalves e Wendell Rossine que proporcionam aulas que nos enchem de entusiasmo para seguir em frente em busca da realização desse sonho. Obrigada por compartilhar todo o conhecimento e experiências conosco. São Profissionais exatamente como eles, que me faz ter ainda mais certeza da escolha certa pela profissão, e que são espelhos e exemplos para mim, tanto pela competencia profissional como ética pessoal. Agradeço imesamente toda a dedicação e por ajudar a nos tornar futuros profissionais competentes, que além de fazer construções iremos buscar realizar os</p>

	sonhos das pessoas agindo sempre com sabedoria e de maneira honesta. Obrigada pela oportunidade! Att, <<omitido>> Grata.
419/2017	Número/Ano: 419/2017 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Manifestação de elogio Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Venho por meio deste externar minha grande admiração pelos professores Luís Henrique e Roselene Alcântara pelos excepcionais professores que são. O prof. Luis é uma professor modelo, em minha opinião. Em nenhum momento tem como objetivo reprovar os alunos e sim, estimular a gente a, continuamente, estudar, sem perder o rigor e a qualidade. Enfim, fica muito fácil estudar uma disciplina que o professor nos inspira. A professora Roselene é outra que nos encanta. Além da sua característica retidão, está sempre disposta a ajudar o aluno, mesmo quando em questões além da disciplina, como por exemplo, conversar conosco nesses momentos delicados de final de unidade. As vezes, a gente só precisa de uma palavra de motivação. Agradeço tê-los conhecido!

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Dezembro/2017

- Reunião com Coordenadores de Cursos, Chefes de Departamento e Direção de Centro do Campus Caraúbas sobre procedimentos da Ouvidoria da UFERSA

Data: 06 de dezembro de 2017

Hoário: 09h00 às 11h30

Sala da Direção do Campus Caraúbas

- Reunião com Coordenadores de Cursos, Chefes de Departamento e Direção de Centro do Campus Angicos sobre procedimentos da Ouvidoria da UFERSA

Data: 14 de dezembro de 2017

Hoário: 09h00 às 11h00

Mini-Auditório do Prédio da Administração do Campus Angicos

- Palestra sobre atuação da Ouvidoria da UFERSA para discentes do Campus Angicos

Data: 14 de dezembro de 2017

Hoário: 13h30 às 16h00
Auditório do Campus Angicos

- Apresentação do Relatório das Atividades da Ouvidoria da UFERSA no período de Julho/Dezembro de 2016 na 10ª Reunião Ordinária de 2017 do CONSUNI

Data: 15 de dezembro de 2017

Hoário: 08h30

Sala dos Conselhos da UFERSA – Prédio da Reitoria

- Palestra/Apresentação do Setor de Ouvidoria da UFERSA para os Funcionários Terceirizados (Limpeza)

Data: 19 de dezembro de 2017

Hoário: 09h00 às 11h00

Auditório da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UFERSA

- I Encontro da Comissão de Ética do Servidor Público e Ouvidoria da UFERSA

O encontro objetivou discutir estratégias de atuação da Ouvidoria e Comissão de Ética Profissional do Servidor Público da UFERSA junto aos setores relacionados à gestão acadêmica do Campus Mossoró.

Data: 21 de dezembro de 2017

Hoário: 14h00 às 17h00

Sala dos Conselhos da UFERSA – Prédio da Reitoria

Mossoró, 02 de abril de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA