



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Janeiro/2018



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

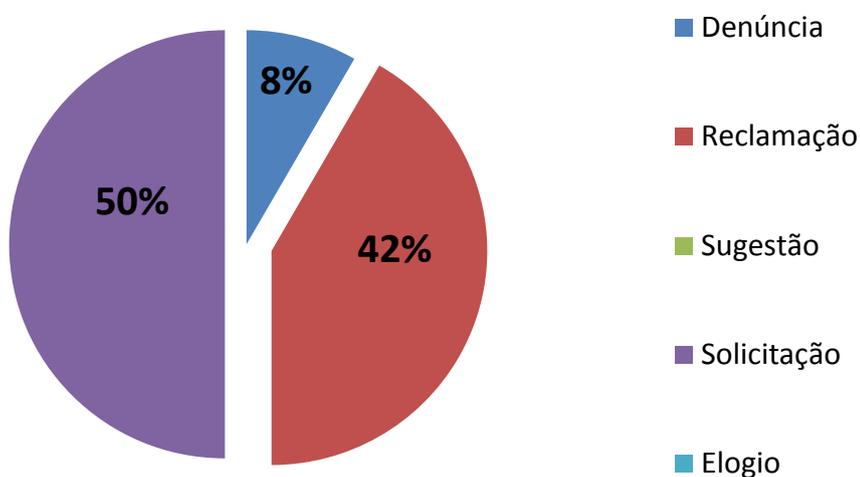
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de janeiro de 2018.

Foram analisados e tratados 24 (vinte e quatro) 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 | 2 | 8% |
| Reclamação | 10 | 42% |
| Sugestão | 0 | 0% |
| Solicitação | 12 | 50% |
| Elogio | 0 | 0% |

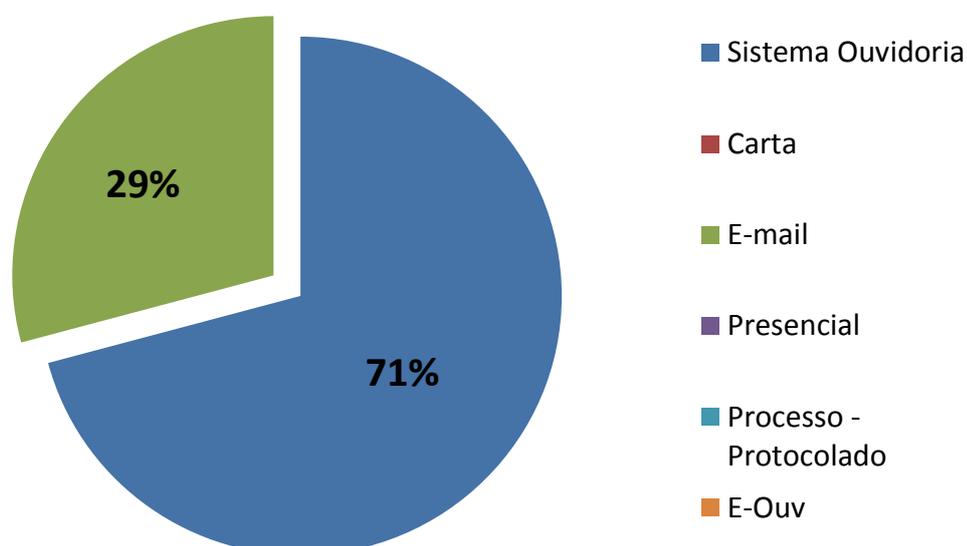


2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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) | 17 | 71% |
| Telefone | 0 | 0% |
| Email | 7 | 29% |
| Presencial | 0 | 0% |
| Processo - Protocolado | 0 | 0% |
| E-Ouv | 0 | 0% |
| Carta | 0 | 0% |

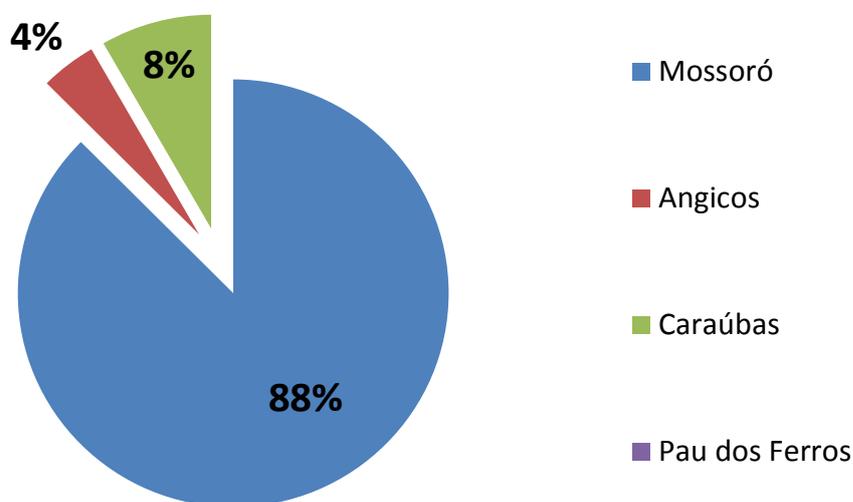


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

| CAMPUS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------|------------|------------|
| Mossoró | 21 | 88% |
| Angicos | 1 | 4% |

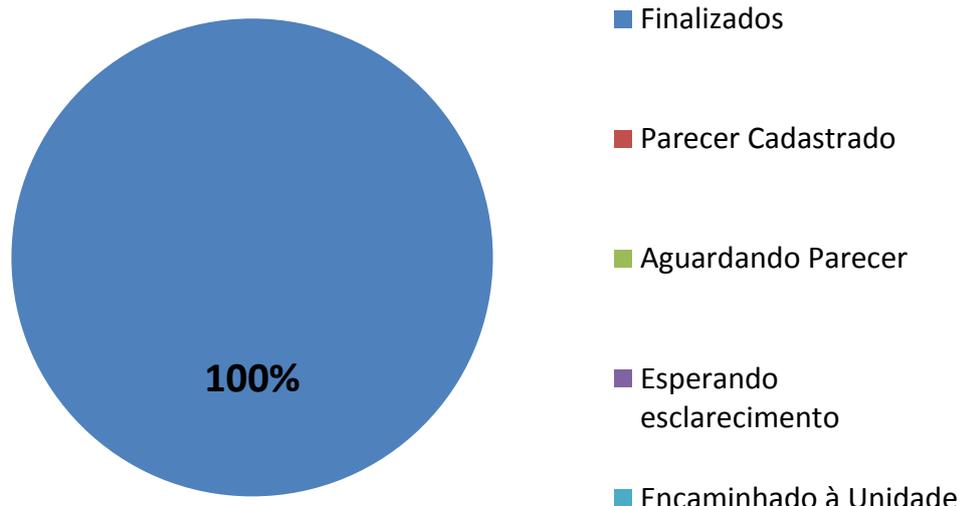
| | | |
|----------------|---|----|
| Caraúbas | 2 | 8% |
| Pau dos Ferros | 0 | 0% |



4 – Situação dos Chamados

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

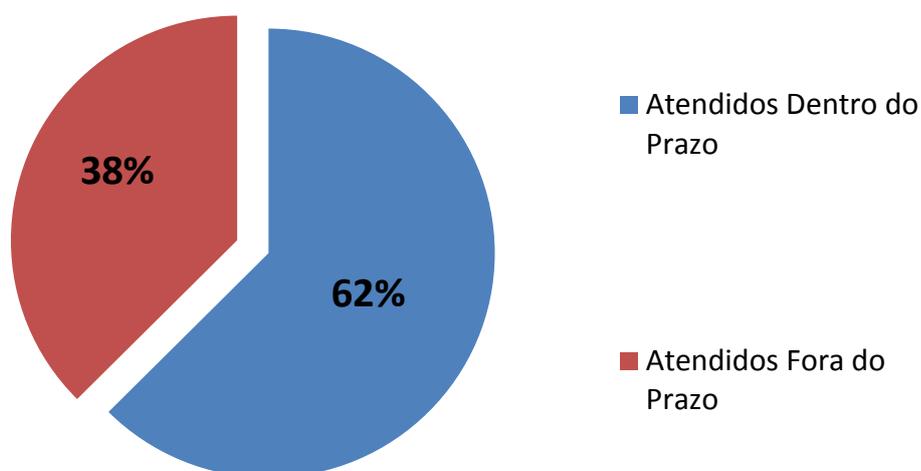
| STATUS DOS CHAMADOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--|------------|------------|
| Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i> | 24 | 100% |
| Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i> | 0 | 0% |
| Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</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:

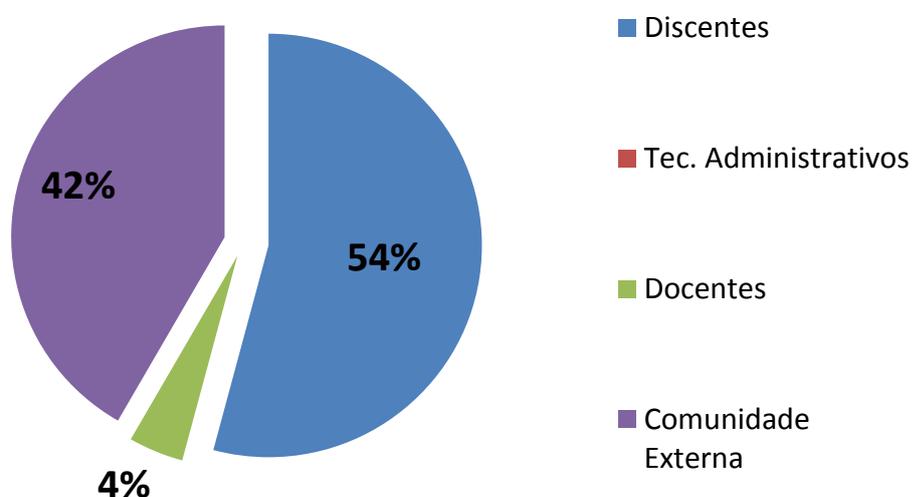
| CHAMADOS ATENDIDOS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---------------------------|------------|------------|
| Atendidos dentro do prazo | 15 | 63% |
| Atendidos fora do prazo | 9 | 38% |



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 | 13 | 54% |
| Docentes | 0 | 0% |
| Tec. Administrativos | 1 | 4% |
| Comunidade Externa | 10 | 42% |



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 |
|--|------------|------------|
| CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS | 7 | 29% |
| PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO | 6 | 25% |
| BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA | 2 | 8% |
| DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR | 2 | 8% |
| NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA | 2 | 8% |
| CAMPUS CARAÚBAS | 1 | 4% |

| | | |
|--|---|----|
| COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO | 1 | 4% |
| DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS | 1 | 4% |
| OUVIDORIA | 1 | 4% |
| PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS | 1 | 4% |

8 – Subunidades Demandadas nos Chamados

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

| SETORES | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|--|------------|------------|
| CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS | 7 | 29% |
| PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO | 6 | 25% |
| BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA | 2 | 8% |
| DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR | 2 | 8% |
| NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA | 2 | 8% |
| CAMPUS CARAÚBAS | 1 | 4% |
| COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO | 1 | 4% |
| DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS | 1 | 4% |
| OUVIDORIA | 1 | 4% |
| DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL | 1 | 4% |

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

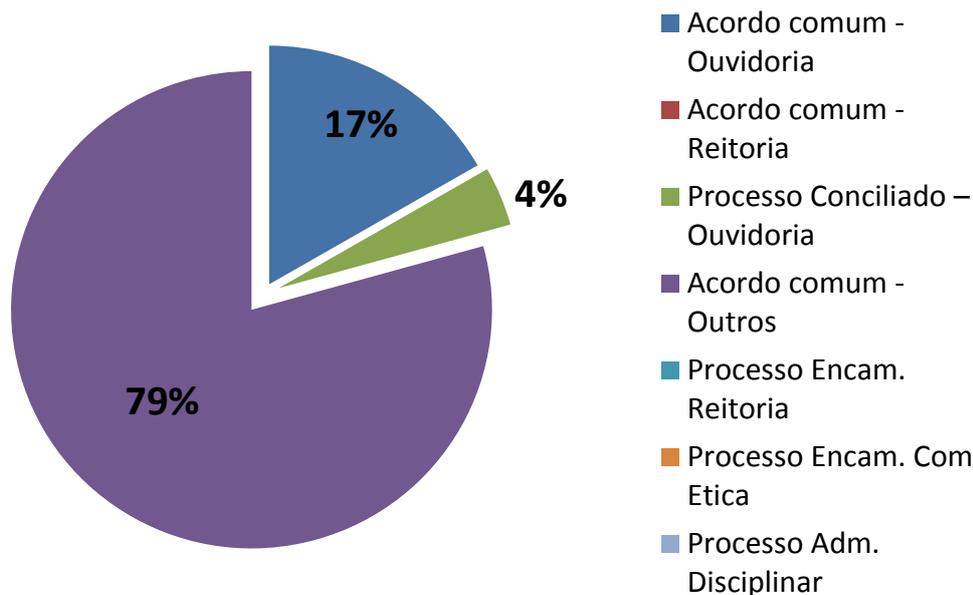
| ASSUNTO | QUANTIDADE |
|-------------------------------|------------|
| MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS | 7 |
| BIBLIOTECA | 2 |
| CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS | 2 |

| | |
|---------------------------------|---|
| GRADUAÇÃO | 2 |
| GRAUDUAÇÃO - EAD | 2 |
| MATRICULA | 2 |
| AGRESSÃO | 1 |
| ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL | 1 |
| AVALIAÇÃO/PROVA/TRABALHO | 1 |
| DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES | 1 |
| PROCESSOS/PROCEDIMENTOS | 1 |
| SISTEMA DE COTAS | 1 |
| TRANSFERÊNCIAS | 1 |

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

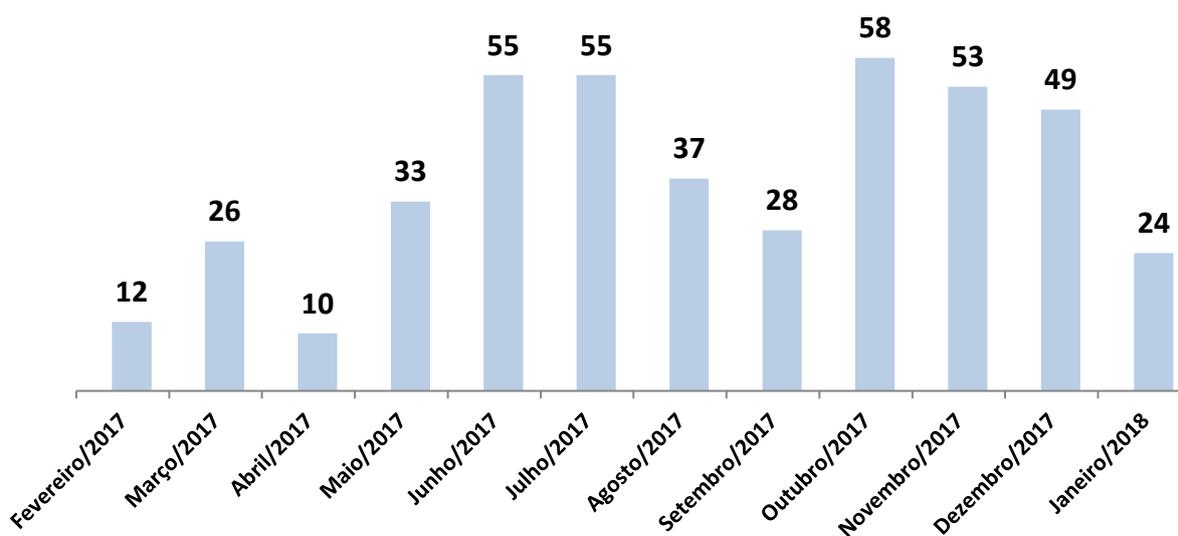
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

| SETORES | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---|------------|------------|
| Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i> | 4 | 17% |
| 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> | 0 | 0% |
| Processo Conciliado – Ouvidoria <i>(Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFERSA)</i> | 1 | 4% |
| Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i> | 19 | 79% |
| Processo Encam. Comissão de Ética <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Comissão de Ética do Servidor Público 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:

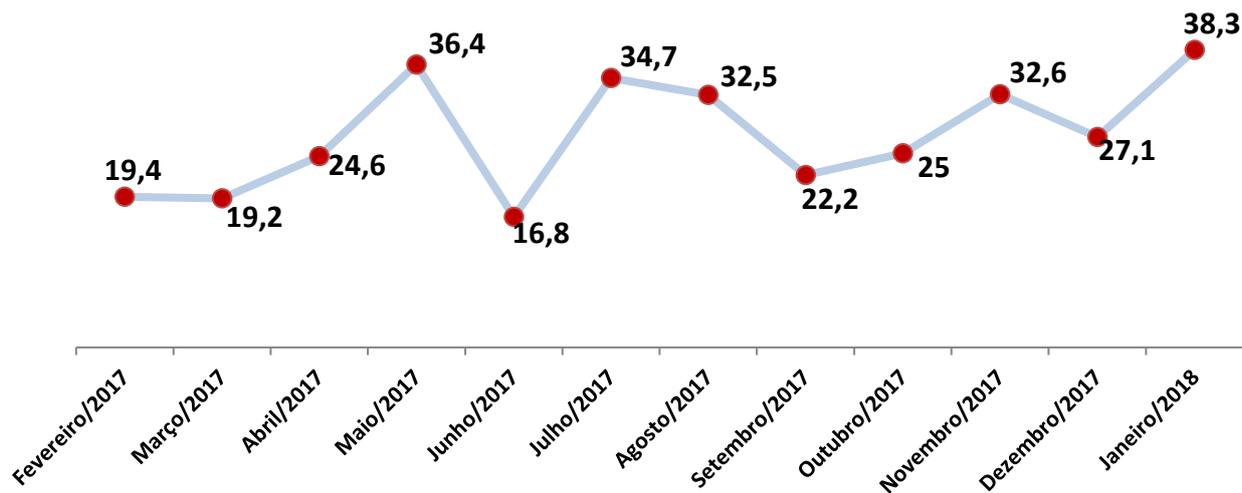


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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) |
|--------------------------|---|--|--|
| 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 |
| Dezembro/2017 | 49 | 1.328 | 27,1 |
| Janeiro/2018 | 24 | 919 | 38,3 |



13 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Janeiro/2018

- I Seminário de Procedimentos Acadêmicos da PROGRAD

Data: 29 de janeiro de 2018

Hoário: 08h30 às 11h30

Auditório do Prédio da Direção do Campus Angicos

Mossoró, 02 de maio de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior

Ouvidor – UFERSA