



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Fevereiro/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](mailto: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**

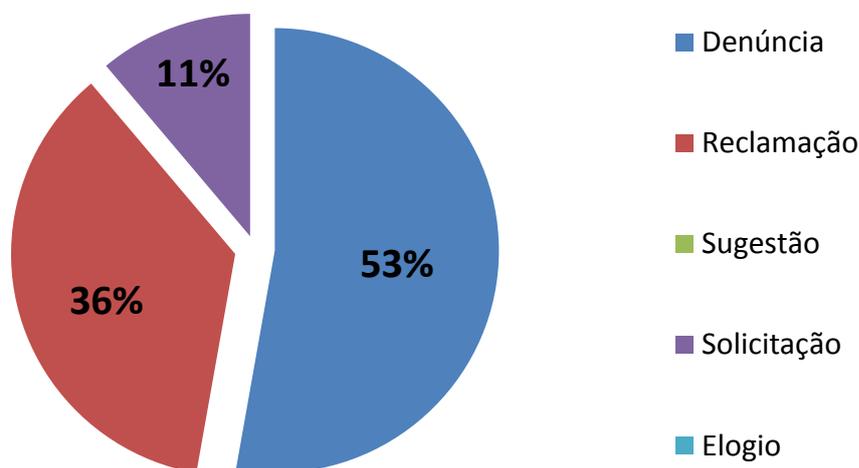
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 28 de fevereiro de 2018.

Foram analisados e tratados 36 (trinta e seis) 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	19	53%
Reclamação	13	36%
Sugestão	0	0%
Solicitação	4	11%
Elogio	0	0%

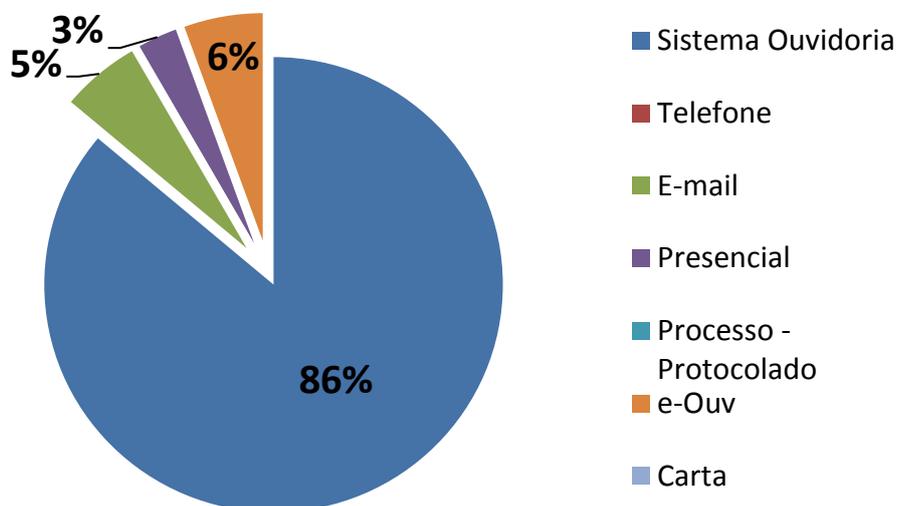


## **2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado**

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):

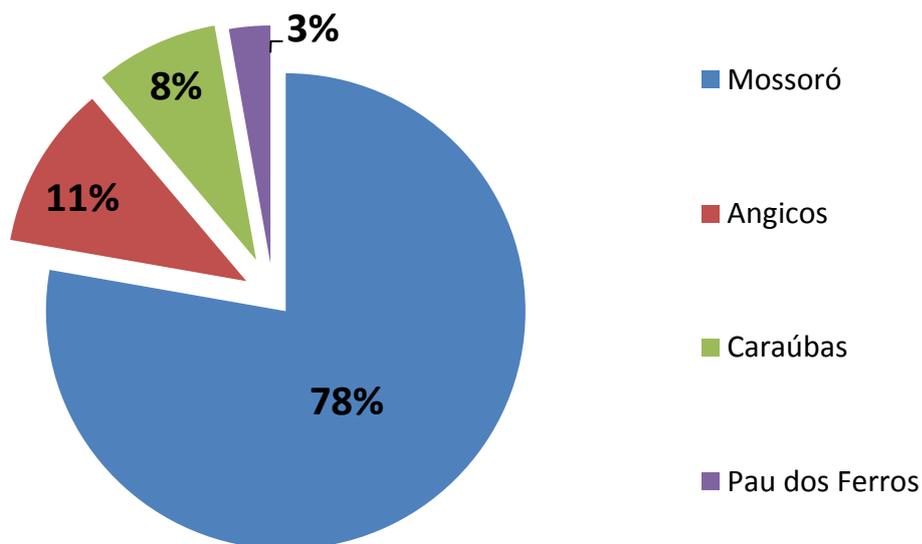
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	31	86%
Telefone	0	0%
Email	2	6%
Presencial	1	3%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	2	6%
Carta	0	0%



### 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

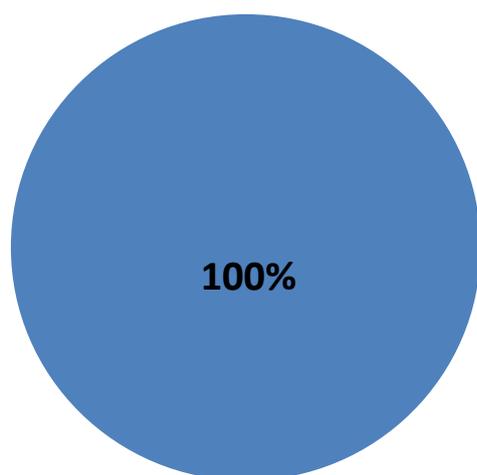
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	28	78%
Angicos	4	11%
Caraúbas	3	8%
Pau dos Ferros	1	3%



#### 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>	36	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%

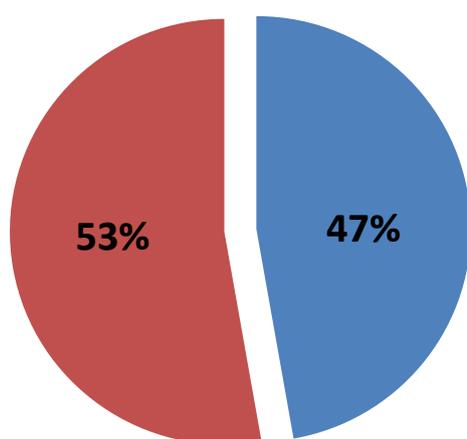


- Finalizados
- Parecer Cadastrado
- Aguardando Parecer
- Esperando esclarecimento
- Encaminhado à Unidade

## 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	17	47%
Atendidos fora do prazo	19	53%

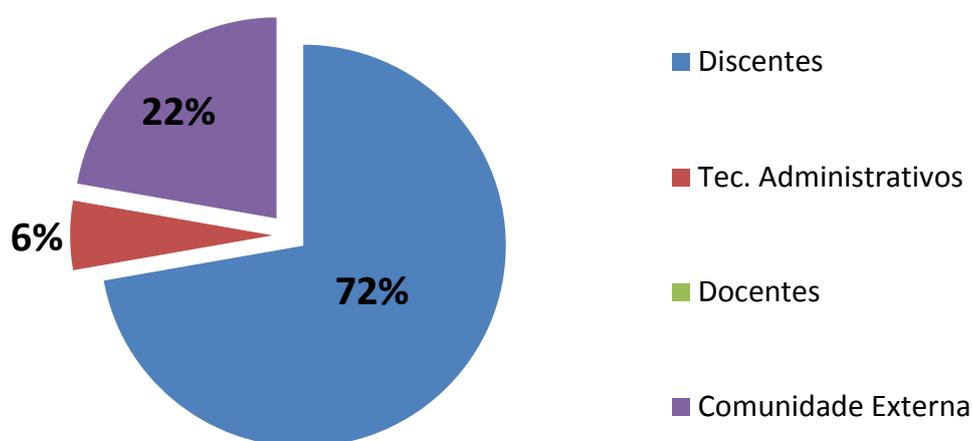


- Atendidos Dentro do Prazo
- Atendidos Fora do Prazo

## 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	26	72%
Docentes	2	6%
Tec. Administrativos	0	0%
Comunidade Externa	8	22%



## 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
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	15	42%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	11%
CAMPUS ANGICOS	3	8%
CAMPUS CARAÚBAS	2	6%

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ARIDO	2	6%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	1	3%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	3%
COMISSÃO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO SERVIDOR PÚBLICO DA UFERSA	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - ANGICOS	1	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	3%

## 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
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIENCIA E TECNOLOGIA DIURNO	15	42%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	5	14%
CAMPUS ANGICOS	2	6%
CAMPUS CARAÚBAS	2	6%
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ARIDO	2	6%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	1	3%
COMISSÃO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO SERVIDOR PÚBLICO DA UFERSA	1	3%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	3%

DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO	1	3%
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS GERAIS	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - ANGICOS	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	3%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	1	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%

## 9 – Atendimento de Chamados por Assunto

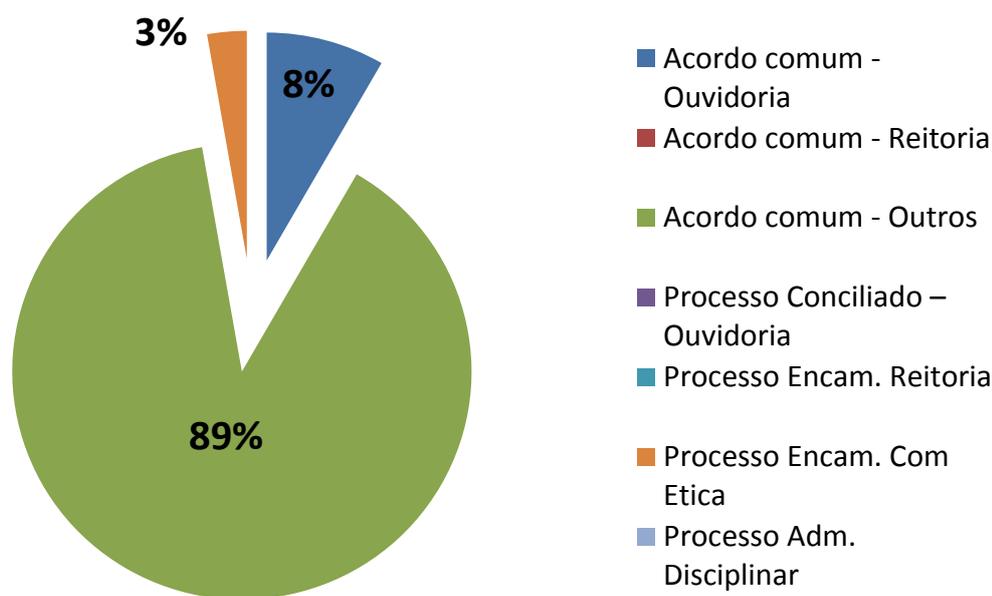
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	15
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	5
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	2
MONITORIA	2
ADMINISTRAÇÃO	1
ATENDIMENTO	1
ATRASO PUBLICAÇÃO DE NOTAS	1
AVALIAÇÃO/PROVA/TRABALHO	1
COMPORTAMENTO DE DICENTE	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
GRADUAÇÃO	1
MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	1
PESQUISA	1
PROCESSOS/PROCEDIMENTOS	1
SIGAA	1
SISU	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

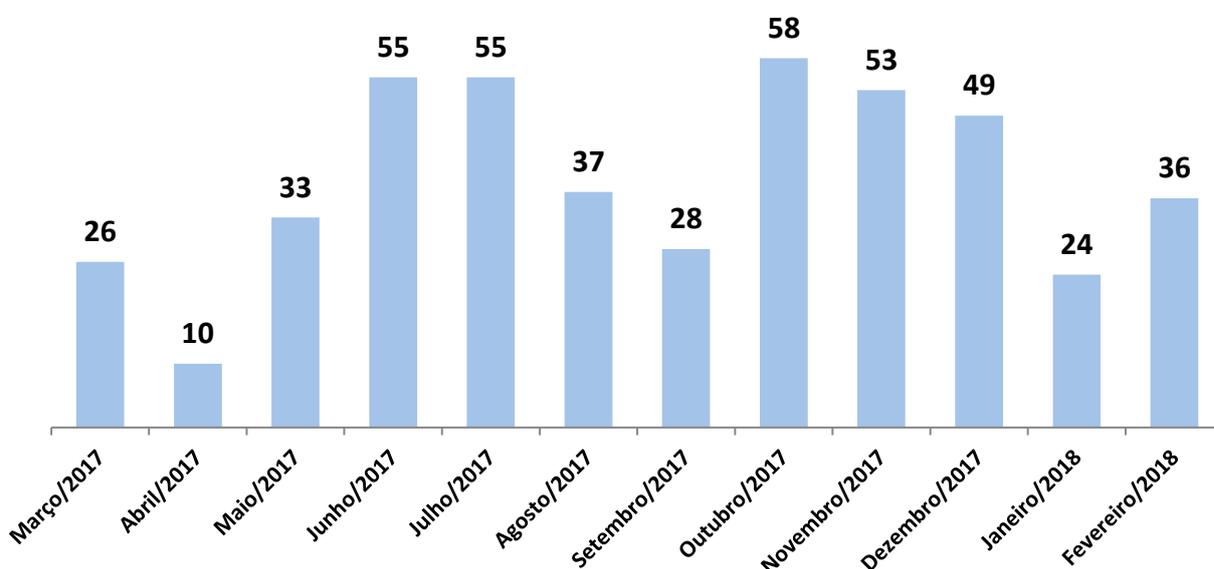
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	3	8%
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>	32	89%
Processo Conciliado – Ouvidoria <i>(Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFERSA)</i>	0	0%
Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
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>	1	3%
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:



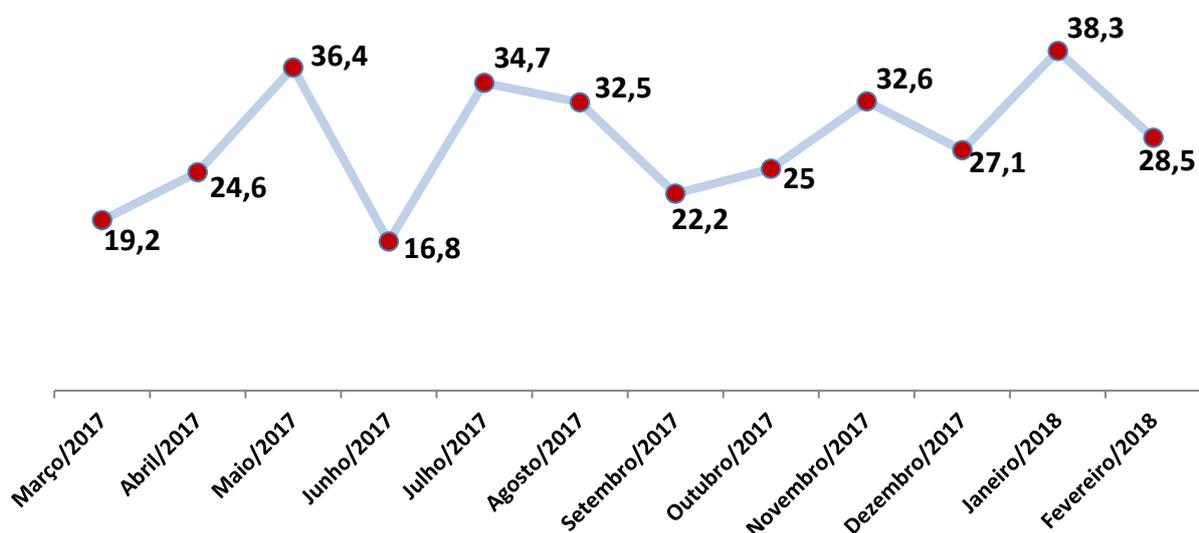
## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
Março/2017	26	500	19,2
Abril/2017	10	246	24,6
Maió/2017	33	1.201	36,4

Junho/2017	55	924	<b>16,8</b>
Julho/2017	55	1.911	<b>34,7</b>
Agosto/2017	37	1.204	<b>32,5</b>
Setembro/2017	28	621	<b>22,2</b>
Outubro/2017	58	1.452	<b>25,0</b>
Novembro/2017	53	1.730	<b>32,6</b>
Dezembro/2017	49	1.328	<b>27,1</b>
Janeiro/2018	24	919	<b>38,3</b>
Fevereiro/2018	36	1.026	<b>28,5</b>



## 13 – Participação em Eventos/Reuniões

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

### Fevereiro/2018

#### **- I Seminário de Procedimentos Acadêmicos da PROGRAD**

Data: 02 de fevereiro de 2018

Hoário: 08h30 às 12h00

Auditório do Prédio da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação  
Mossoró - RN

**- Reunião sobre Sistemática da Ouvidoria com Departamentos e  
Coordenações - Campus Pau dos Ferros**

Data: 28 de fevereiro de 2018

Hoário: 09h30 às 11h30

Auditório do Prédio da Administração do Campus de Pau dos Ferros

Pau dos Ferros - RN

Mossoró, 17 de junho de 2018.

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