



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Março/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/>

## **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**

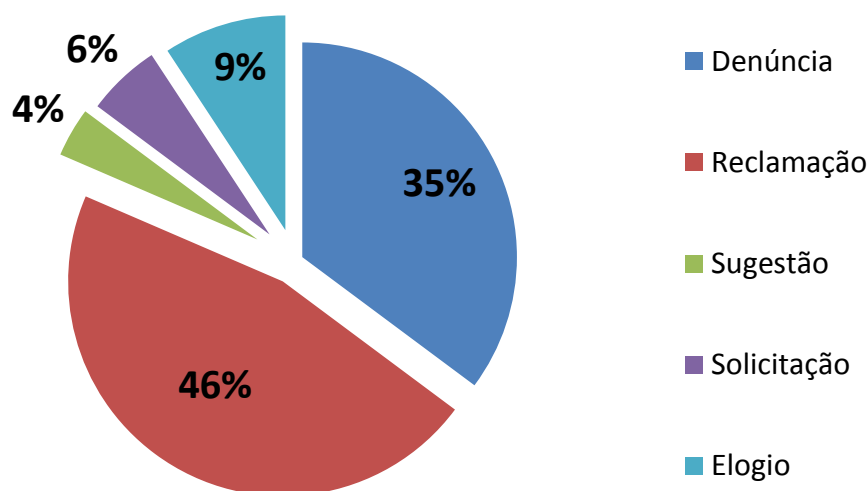
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de março de 2018.

Foram analisados e tratados 54 (cinquenta 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	19	35%
Reclamação	25	46%
Sugestão	2	4%
Solicitação	3	6%
Elogio	5	9%

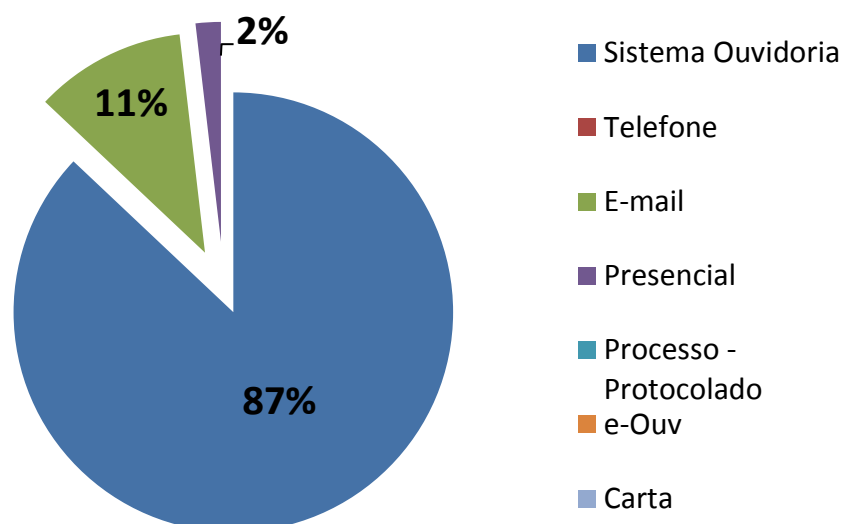


### **2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado**

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):

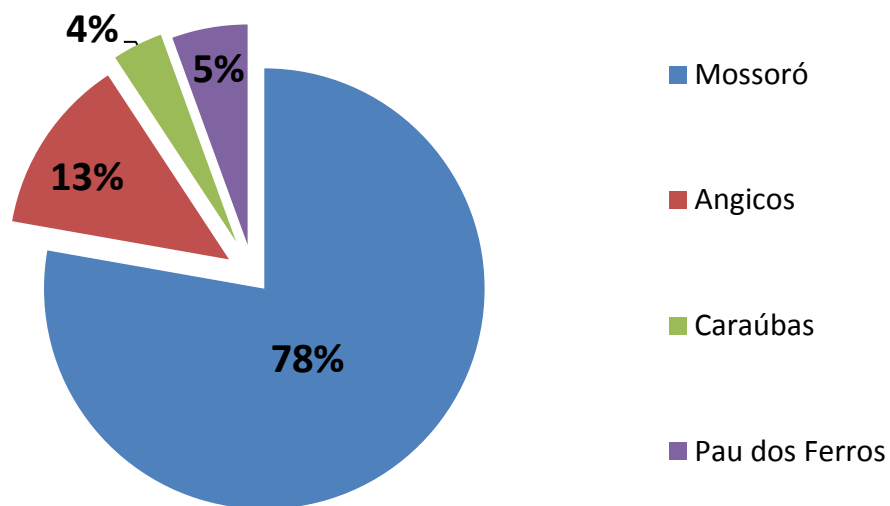
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	47	87%
Telefone	0	0%
Email	6	11%
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%



### 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

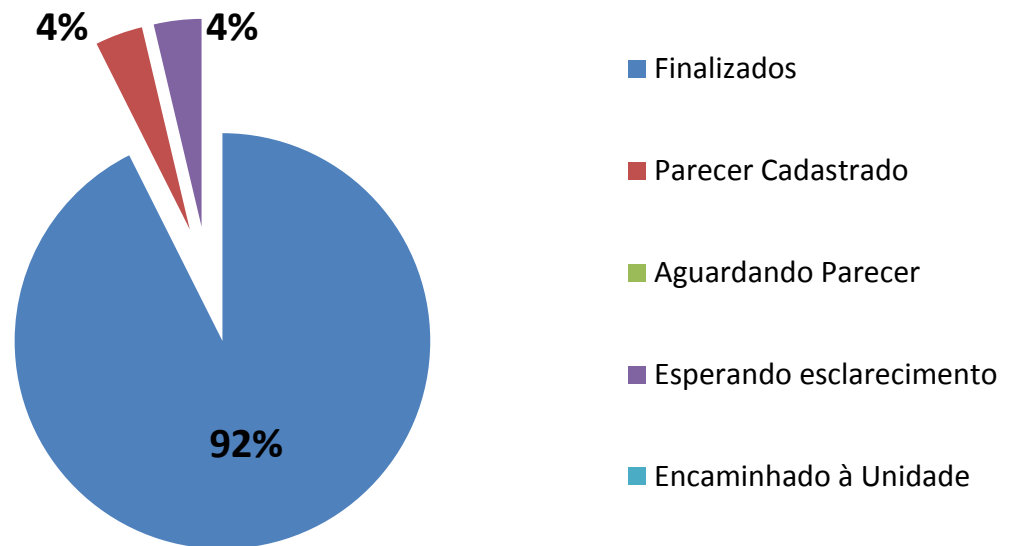
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	42	78%
Angicos	7	13%
Caraúbas	2	4%
Pau dos Ferros	3	6%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

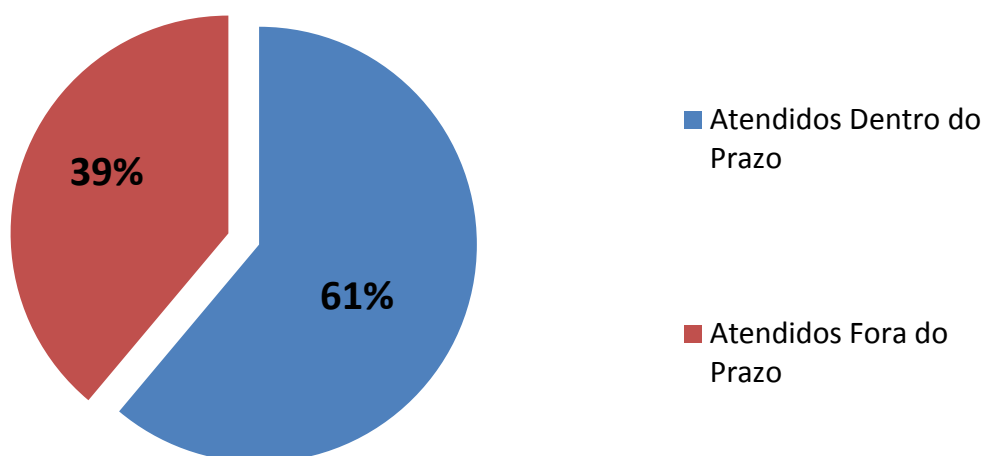
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	50	93%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	2	4%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	2	4%
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:

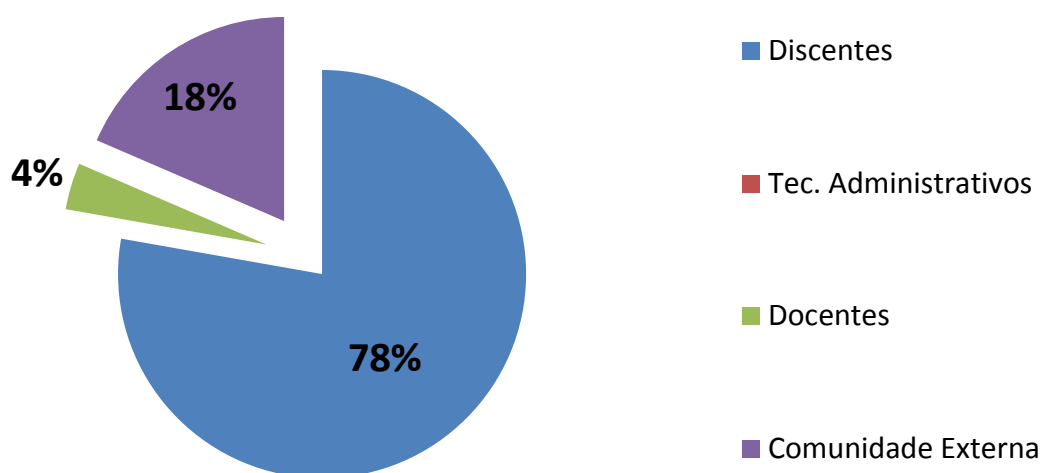
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	33	61%
Atendidos fora do prazo	21	39%



## 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	42	78%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	2	4%
Comunidade Externa	10	19%



## 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 ENGENHARIA E TECNOLOGIA	11	20%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	7	13%
OUVIDORIA	6	11%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	5	9%
BIBLIOTECA - CAMPUS PAU DOS FERROS	3	6%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS - ANGICOS	3	6%

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	2	4%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	2	4%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	4%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	4%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	4%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	2%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	1	2%
SECRETARIA DOS ORGÃOS COLEGIADOS	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	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 demandados no período foram:

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	10	19%
OUVIDORIA	6	11%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	5	9%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	5	9%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	4	7%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	2	4%
DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO	2	4%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	4%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	4%



SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	2	4%
BIBLIOTECA - CAMPUS PAU DOS FERROS	1	2%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LICENCIATURA EM COMPUTAÇÃO E INFORMÁTICA	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	2%
DIVISÃO DE TRANSPORTES	1	2%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
SECRETARIA DOS ORGÃOS COLEGIADOS	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:

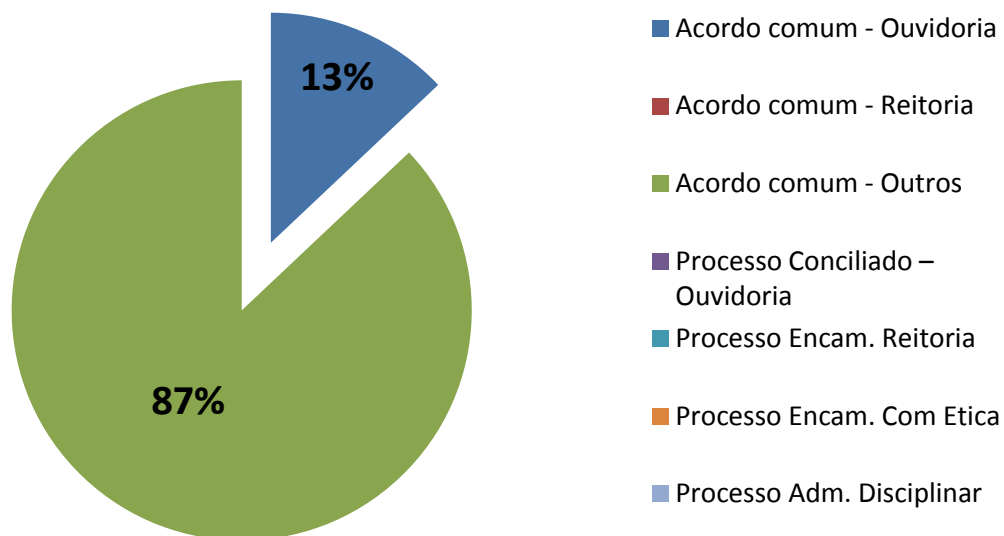
ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	13
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	10
ELOGIO	5
ATRASO PUBLICAÇÃO DE NOTAS	3
BIBLIOTECA	3
FALTA DE PROFESSOR	3
ASSÉDIO MORAL	2
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	2

GRADUAÇÃO	2
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	2
SISU	2
ASSÉDIO SEXUAL	1
CANTINA	1
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	1
MATRÍCULA	1
PROCESSOS/PROCEDIMENTOS	1
TERCEIRIZADOS	1
TRANSPORTES	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

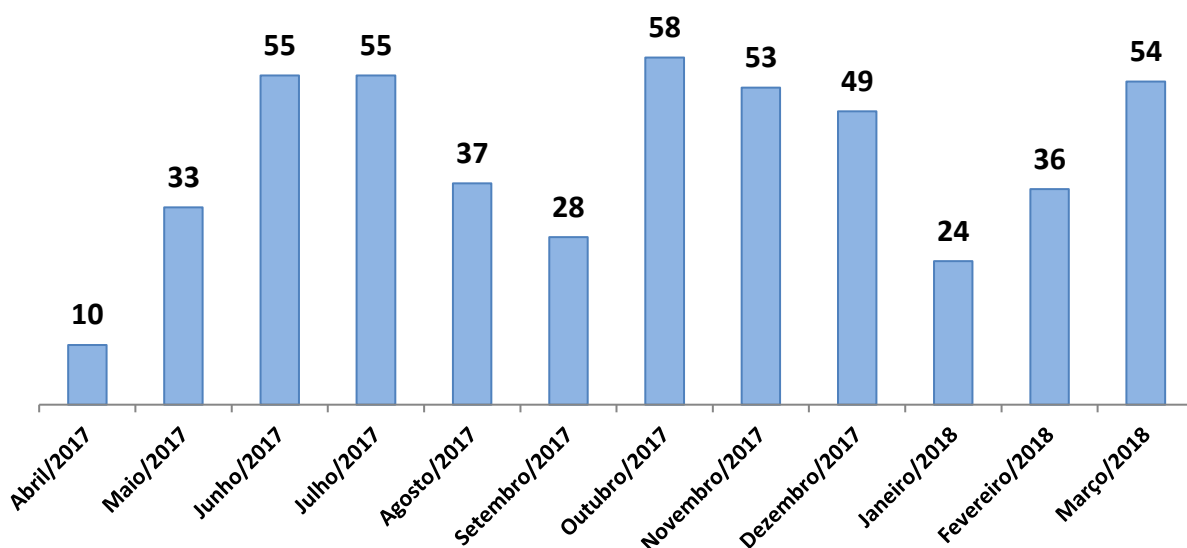
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	7	13%
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>	47	87%
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>	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:

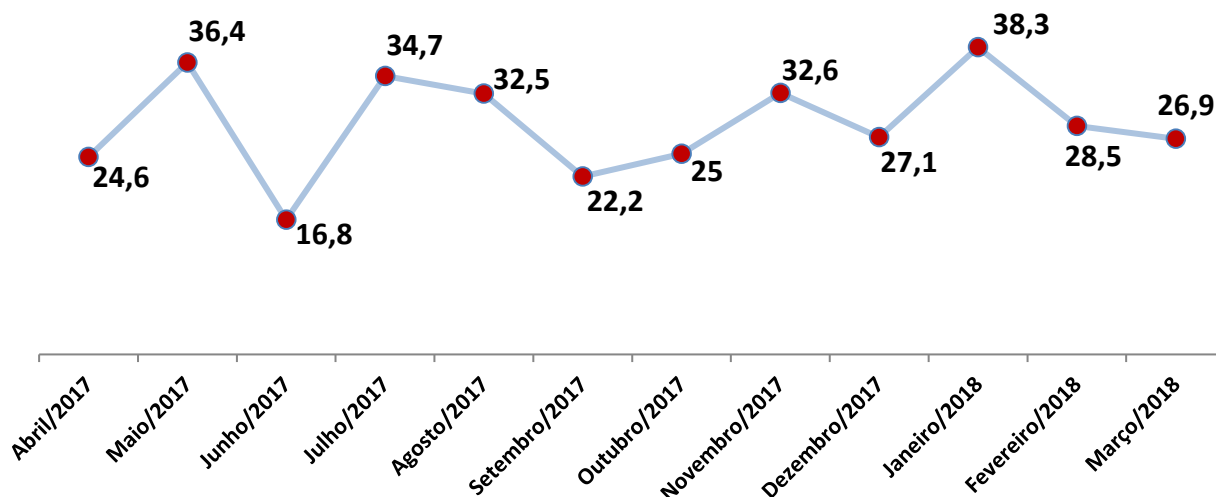


## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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:

<b>Mês de Referência</b>	<b>Quantidade de Chamados recebidos</b>	<b>Somatório de dias para atendimentos</b>	<b>Média (Somatório/Quant. Chamados)</b>
<b>Abril/2017</b>	10	246	<b>24,6</b>
<b>Maiio/2017</b>	33	1.201	<b>36,4</b>
<b>Junho/2017</b>	55	924	<b>16,8</b>
<b>Julho/2017</b>	55	1.911	<b>34,7</b>
<b>Agosto/2017</b>	37	1.204	<b>32,5</b>
<b>Setembro/2017</b>	28	621	<b>22,2</b>
<b>Outubro/2017</b>	58	1.452	<b>25,0</b>
<b>Novembro/2017</b>	53	1.730	<b>32,6</b>
<b>Dezembro/2017</b>	49	1.328	<b>27,1</b>
<b>Janeiro/2018</b>	24	919	<b>38,3</b>
<b>Fevereiro/2018</b>	36	1.026	<b>28,5</b>
<b>Março/2018</b>	54	1.455	<b>26,9</b>



### 13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
54/2018	<p>Número/Ano: 54/2018            Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria            Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo)            Assunto: Atendimento            Tipo da Manifestação: Elogio            Título: Elogio ao servidor técnico dos laboratórios            Manifestação Sigilosa: Sim            Texto:            Boa tarde,            Gostaria de elogiar o serviço prestado pelo servidor técnico responsável pelo suporte aos laboratório do campus Angicos, <b>José Anjo</b>.            Sempre prestativo e disponível a resolver os problemas relacionados aos laboratórios de computadores.</p>
66/2018	<p>Número/Ano: 66/2018            Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria            Categoria do Assunto: Discente (Angicos)            Assunto: Professor            Tipo da Manifestação: Elogio            Título: Professor Rafael da Costa Ferreira            Manifestação Sigilosa: Sim            Texto:            Venho por meio deste documento, relatar minha indignação a respeito da denúncia feita ao professor <b>Rafael da Costa Ferreira</b>, atual professor da matéria Expressão gráfica. Foi o mesmo quem incentivou-me a participar na execução de projetos e pesquisas, o qual desde o segundo período, em que fui seu aluno, atende e soluciona minhas dúvidas e questionamentos. Sempre presente nos horários de consultas e orientações, a forma de lecionar e relatar acontecimentos da matéria apresentada pelo mesmo, foi o primeiro contato que tive com a Engenharia Civil, o que me fez escolher definitivamente qual caminho seguir. Portanto não vejo o porque das acusações feitas ao mesmo, cendo que ele está sempre ali presente para questionários, sanar dúvidas e orientar seus alunos.</p>

71/2018	<p>Número/Ano: 71/2018  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Discente (Angicos)  Assunto: Professor  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: Professor <b>Rafael da Costa Ferreira</b>  Manifestação Sigilosa: Não  Texto:  Venho por meio de documento relatar minha indignação pelo fato do professor da disciplina de Expressão Gráfica, Rafael, ter sido denunciado.  O mesmo no tempo que paguei a disciplina com ele, se prestou um papel de um professor muito atencioso ao aluno, nunca avançava assunto sem alguém deixar de entender, sempre procurava saber se todos tinham entendido o assunto, sempre incentivando os alunos a fazer pesquisas.  Por esses e diversos motivos ele pra ser meu orientador de Tcc,por ele ter essa preocupação e atenção com seus alunos.</p>
87/2018	<p>Número/Ano: 87/2018  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Discente (Mossoró)  Assunto: Aulas  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: Elogio - Direito Tributário  Manifestação Sigilosa: Sim  Texto:  Gostaria de registrar meu elogio ao professor <b>Guilherme Marinho</b>, que leciona a disciplina de Direito Tributário (ACS0524), um ótimo professor que sempre se esforça para ministrar o conteúdo da melhor maneira possível e ajudando os alunos a entender a difícil legislação tributária brasileira.</p>
95/2018	<p>Número/Ano: 95/2018  Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria  Categoria do Assunto: Discente (Mossoró)  Assunto: Professor  Tipo da Manifestação: Elogio  Título: elogio  Manifestação Sigilosa: Não  Texto:  Quero parabenizar o professor <b>Carlos Handrey</b> da disciplina mecânica clássica que foi um dos melhores professores desse semestre na minha opinião, explica muito bem os assuntos, com um método bem didático em suas aulas, sempre tentando dar exemplos do cotidiano para que possamos entender melhor. Além disso ele passa uma visão bem ampla do seu conhecimento com a turma sobre eventos da mecânica clássica e da ciência que gera boas discussões na sala de aula.</p>

## 14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

### Março/2018

#### **- Apresentação do Relatório da Pesquisa "O que querem as mulheres? Condições e expectativas da vivência das mulheres na UFERSA"**

Participação na Apresentação do Relatório da Pesquisa "O que querem as mulheres? Condições e expectativas da vivência das mulheres na UFERSA"

Auditório da Biblioteca Orlando Teixeira  
Campus Mossoró  
09/03/2018 - 10h00 às 11h30

Mossoró, 9 de julho de 2018.

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