



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Abril/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/>

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

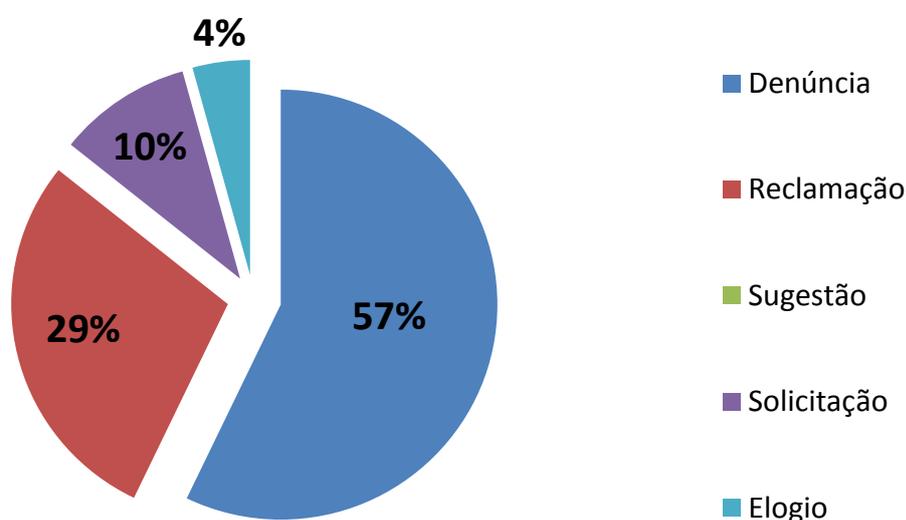
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de abril de 2018.

Foram analisados e tratados 70 (setenta) 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:

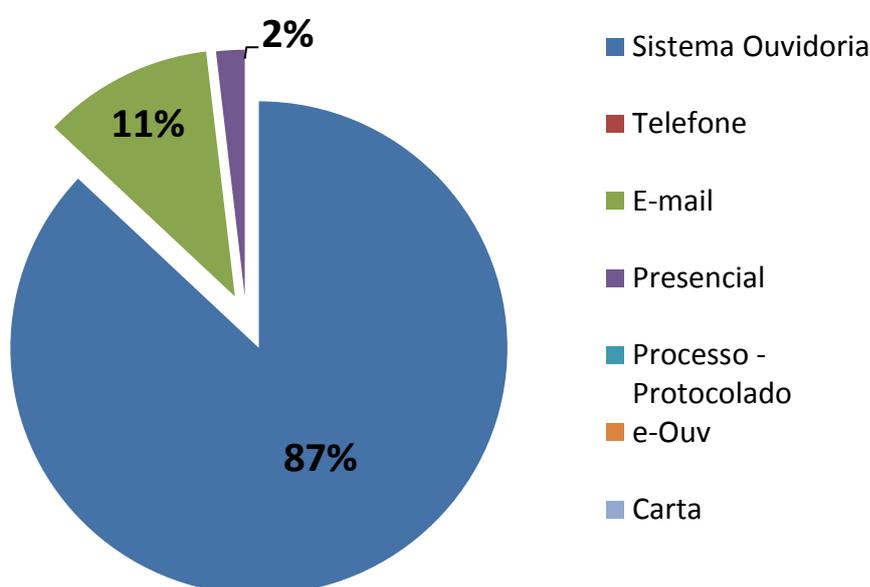
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	40	57%
Reclamação	20	29%
Sugestão	0	0%
Solicitação	7	10%
Elogio	3	4%



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):

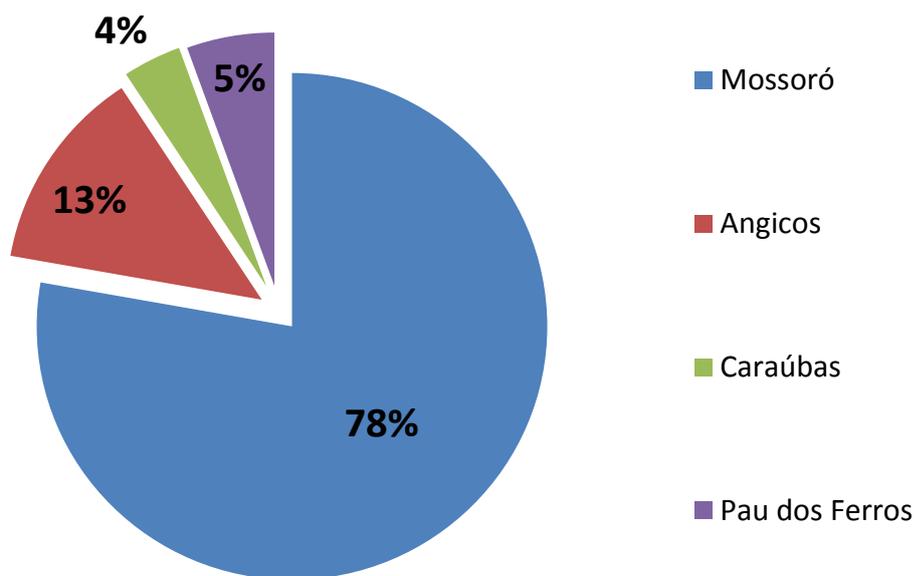
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	65	93%
Telefone	0	0%
Email	3	4%
Presencial	2	3%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

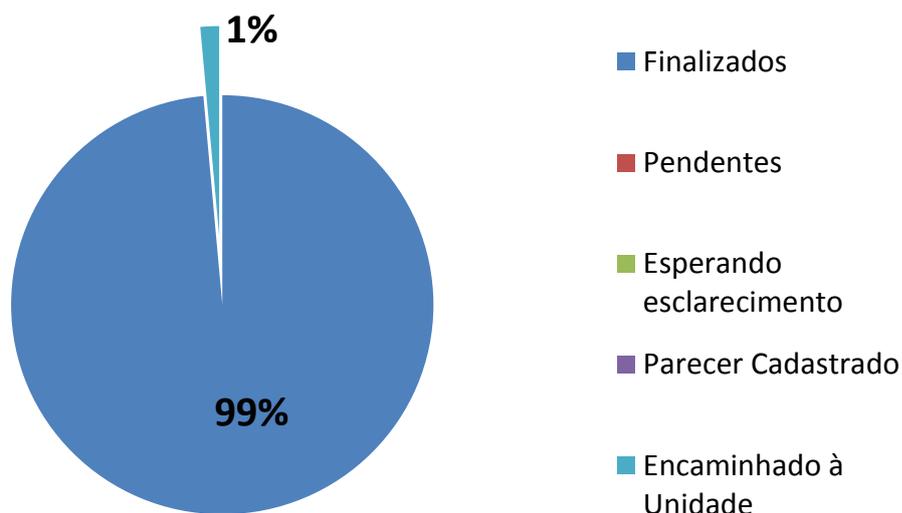
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	47	67%
Angicos	4	6%
Caraúbas	17	24%
Pau dos Ferros	2	3%



4 – Situação dos Chamados

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

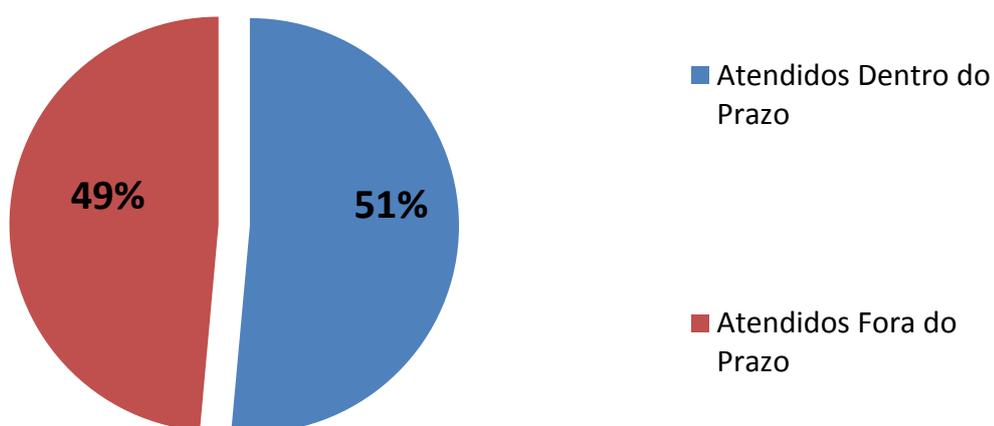
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	69	99%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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>	1	1%



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:

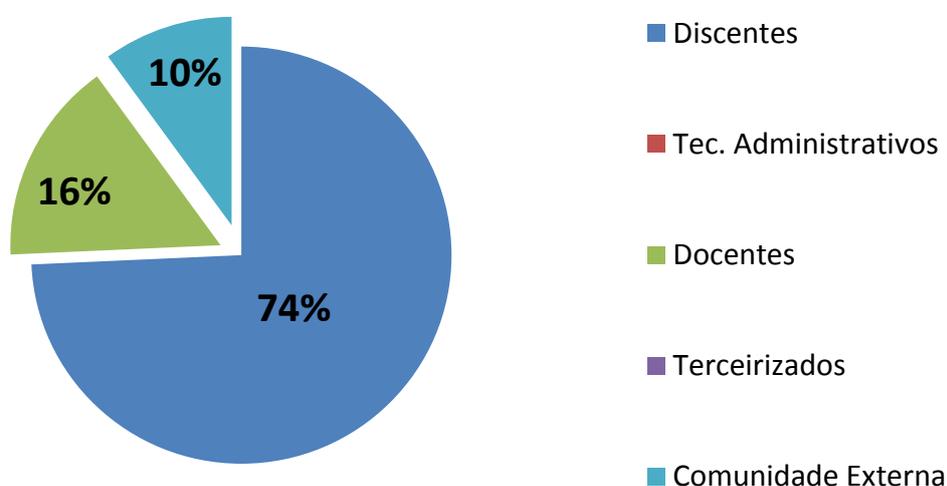
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	36	51%
Atendidos fora do prazo	34	49%



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	52	74%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	11	16%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	7	10%



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 CIÊNCIAS AMBIENTAIS	15	21%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	15	21%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	10	14%
CAMPUS CARAUBAS	8	11%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	6	9%

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	5	7%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	2	3%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	3%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	1%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - ANGICOS	1	1%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	1	1%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	1%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	1%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	1%

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
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	15	21%
OUVIDORIA	10	14%
CAMPUS CARAUBAS	8	11%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - CARAÚBAS	8	11%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	7	10%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	6	9%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA	4	6%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA	2	3%
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	2	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ECOLOGIA	1	1%

COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL - ANGICOS	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA - CARAÚBAS	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	1%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	1	1%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	1%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	1%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	1%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

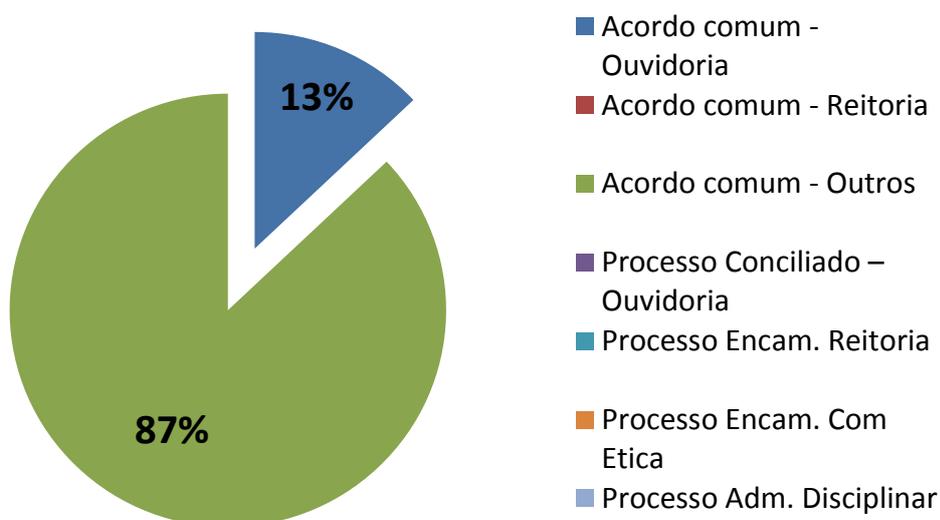
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	46
ELOGIO	3
ENCERRAMENTO DE CHAMADO	3
GRADUAÇÃO	3
MATRICULA	3
SISU	3
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	2
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	2
ASSÉDIO MORAL	1
ATENDIMENTO	1
ATRASO PUBLICAÇÃO DE NOTAS	1
PROCESSOS/PROCEDIMENTOS	1
SALÁRIOS/REMUNERAÇÃO	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

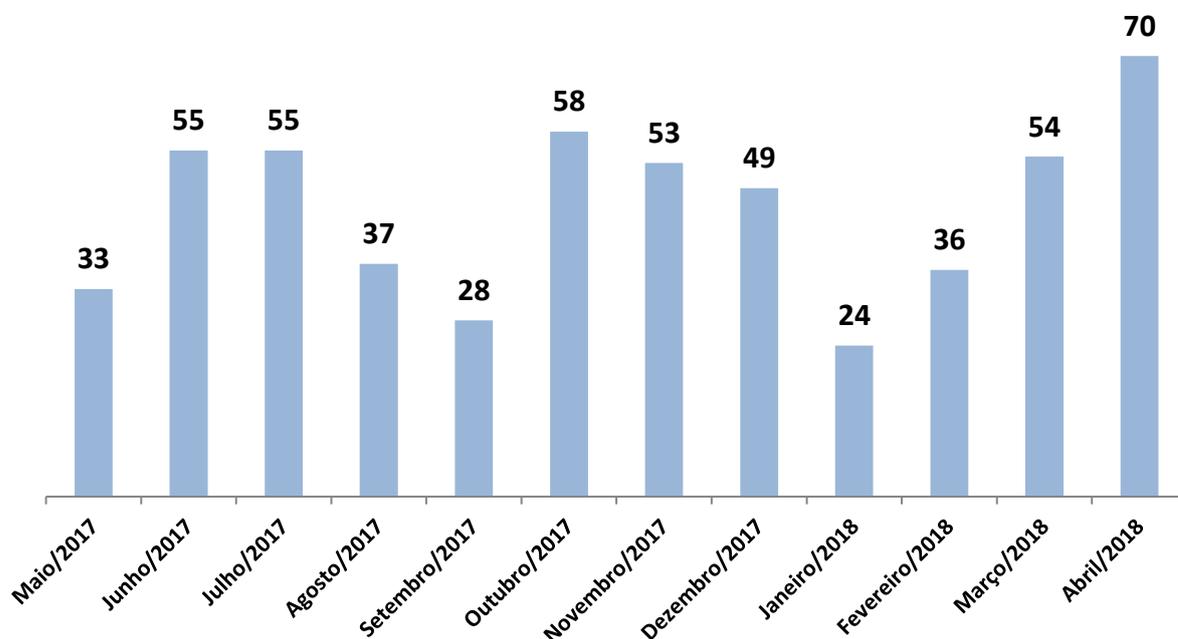
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	10	14%
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>	60	86%
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:



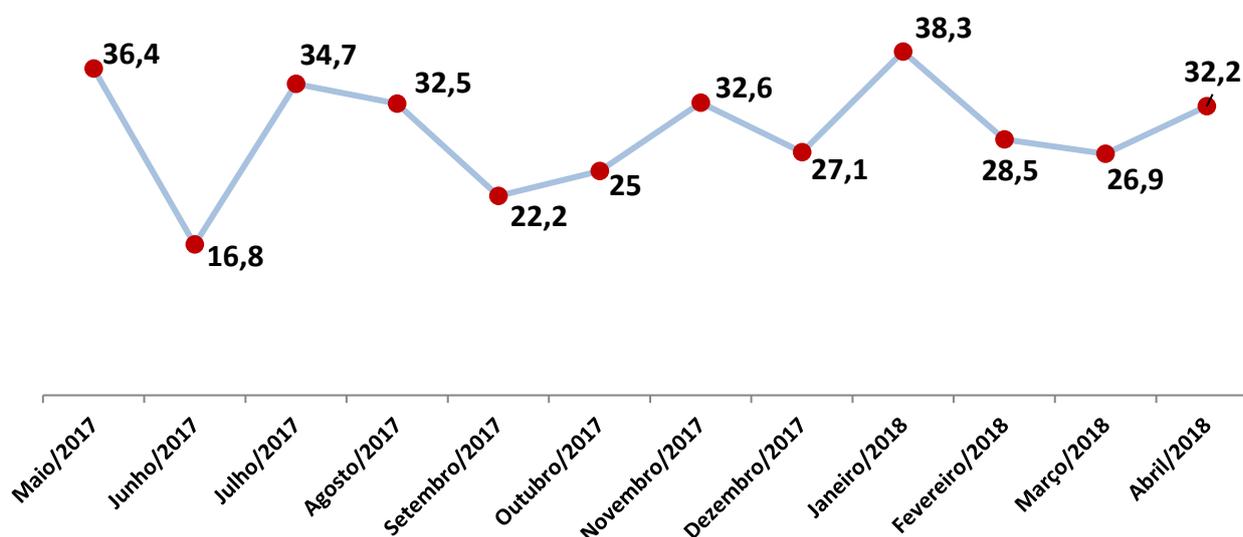
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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:

Mês de Referência	Quantidade de Chamados recebidos	Somatório de dias para atendimentos	Média (Somatório/Quant. Chamados)
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
Janeiro/2018	24	919	38,3
Fevereiro/2018	36	1.026	28,5
Março/2018	54	1.455	26,9
Abril/2018	70	2.254	32,2



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
107/2018	Número/Ano: 107/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: elogio Manifestação Sigilosa: Não Texto: Senhor Ouvidor

	<p>Gostaria de elogiar a Assessoria de Assuntos Internacionais, na pessoa do servidor Anibal Mascarenhas que atendeu ao programa em Ambiente, Tecnologia e Sociedade que fez a revisão da prova de inglês. Essa prova foi realizada para a seleção do programa em Ambiente, Tecnologia e Sociedade.</p> <p>Dessa forma, a Universidade Federal do Semi-Árido tem a crescer de forma intensa!</p> <p>Atenciosamente,</p>
121/2018	<p>Número/Ano: 121/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: elogio Manifestação Sigilosa: Não Texto: Caro Sr. Ouvidor Gostaria que agradecer a presteza que os servido Higo Lima tem enquanto servidor público com as publicações para o programa em Ambiente, Tecnologia e Sociedade.</p> <p>atenciosamente,</p>
170/2018	<p>Número/Ano: 170/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Manoel Quirino da Silva Júnior - CE Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Apenas gostaria de fazer um singelo elogio ao professor Quirino. Uma certa vez ele brincou na sala que o colocavam na ouvidoria apenas quando era algo ruim, o que é realmente uma pena porque ele merece mais do que elogios.</p> <p>A aula dele é um verdadeiro espetáculo, consegue reunir 6 matérias diferentes em uma explicação. Algumas vezes sentimos falta dessa conexão entre as matérias, é claro que para conseguir isso requer muito domínio de vários assuntos, mas ele consegue fazer isso de uma maneira tranquila e descontraída. Entre tantas coisas que acontecem assim que você entra na engenharia mecânica, certamente é uma maravilha ter Quirino como professor.</p> <p>Obrigada por sua dedicação professor, espero de coração que tu não perca essa energia.</p> <p>Se puder colocar uma sugestão, acho que ele deveria dar mais matérias hahahah.</p>

Mossoró, 8 de agosto de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA