



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Junho/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

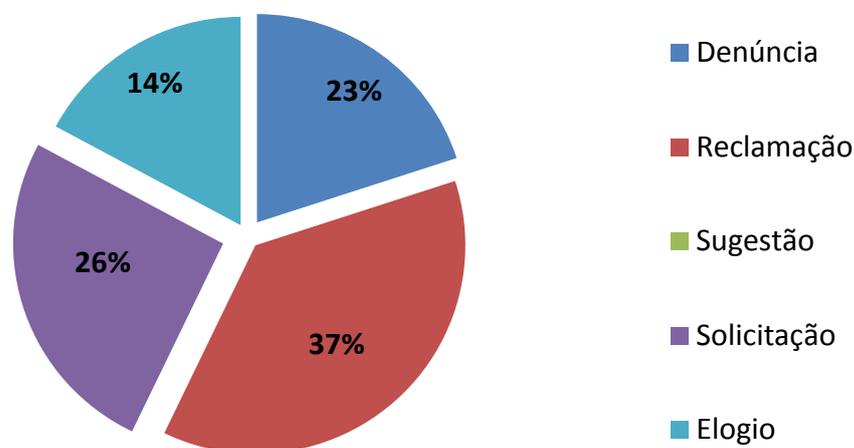
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de junho de 2018.

Foram analisados e tratados 35 (trinta e cinco) 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:

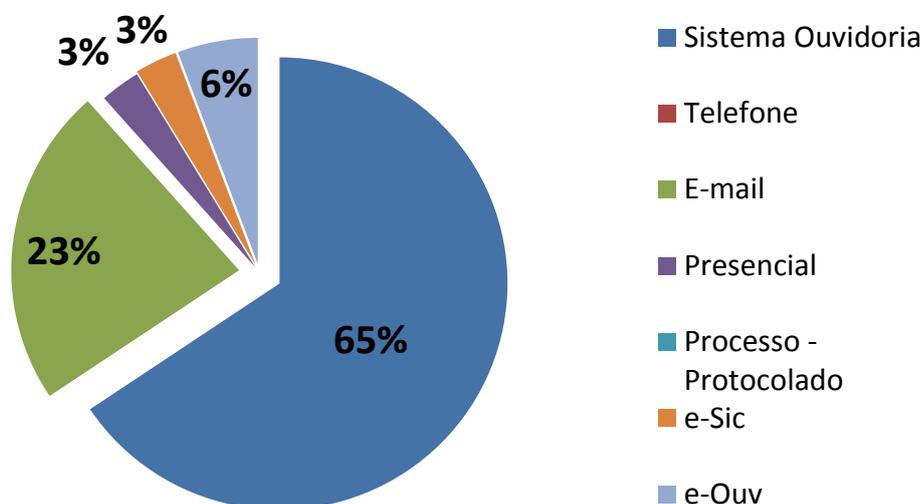
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	8	23%
Reclamação	13	37%
Sugestão	0	0%
Solicitação	9	26%
Elogio	5	14%



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):

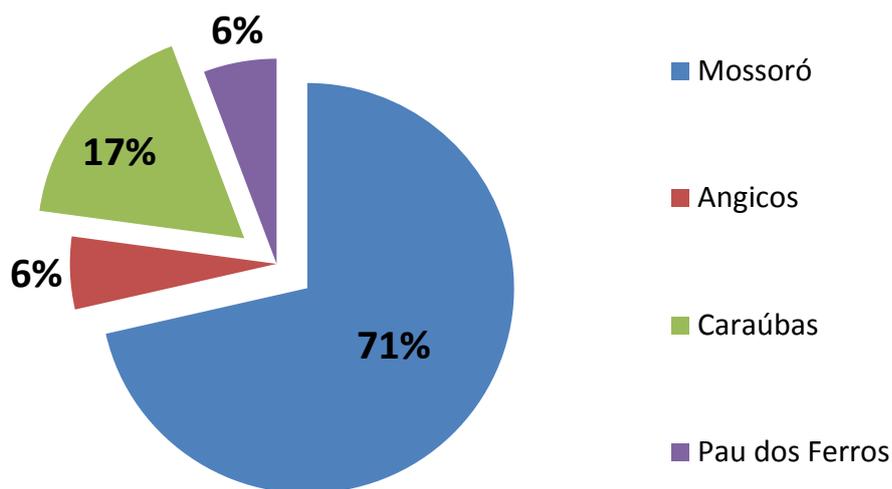
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	23	66%
Telefone	0	0%
Email	8	23%
Presencial	1	3%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	1	3%
E-Ouv	2	6%
Carta	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

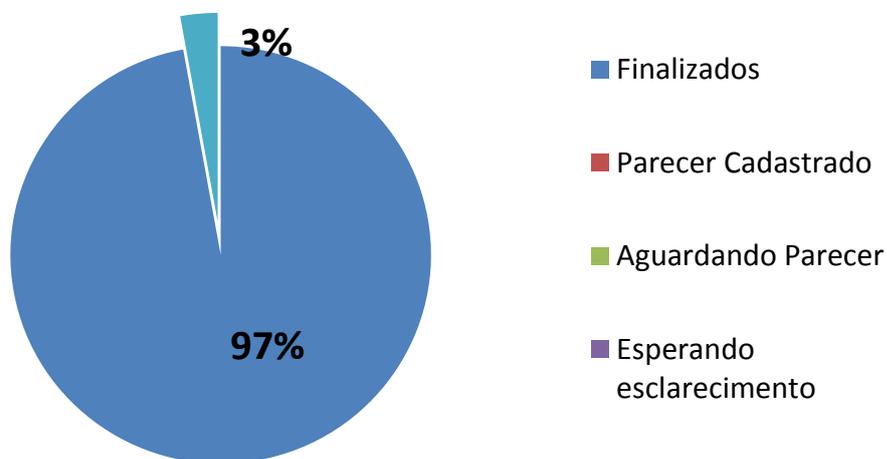
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	25	71%
Angicos	2	6%
Caraúbas	6	17%
Pau dos Ferros	2	6%



4 – Situação dos Chamados

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

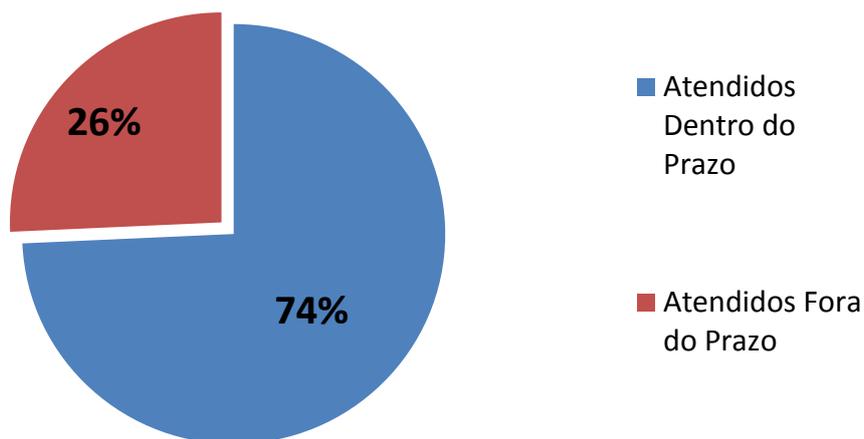
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	34	97%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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	3%



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:

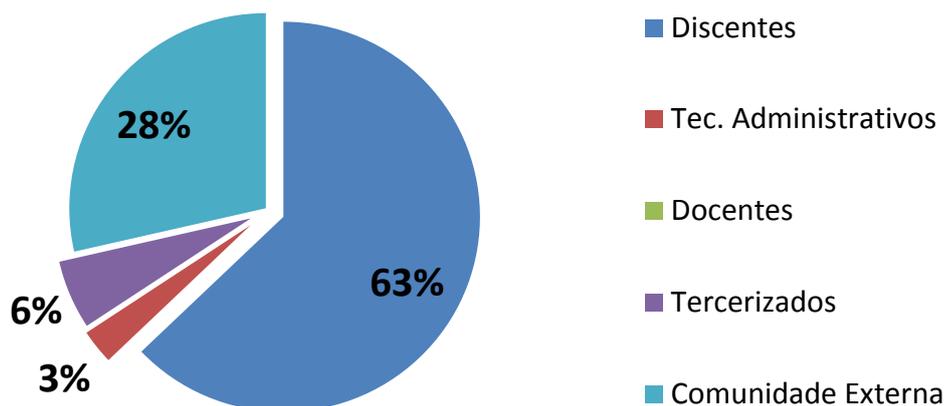
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	26	74%
Atendidos fora do prazo	9	26%



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	22	63%
Docentes	1	3%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	2	6%
Comunidade Externa	10	29%



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	11	31%
CAMPUS CARAUBAS	4	11%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	2	6%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	2	6%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	6%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	6%
ASSESSORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	3%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	3%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO	1	3%

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	3%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	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 demandadas no período foram:

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
OUVIDORIA	11	31%
CAMPUS CARAUBAS	4	11%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	2	6%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	2	6%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	6%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	6%
ASSESSORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	3%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO	1	3%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	3%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	3%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

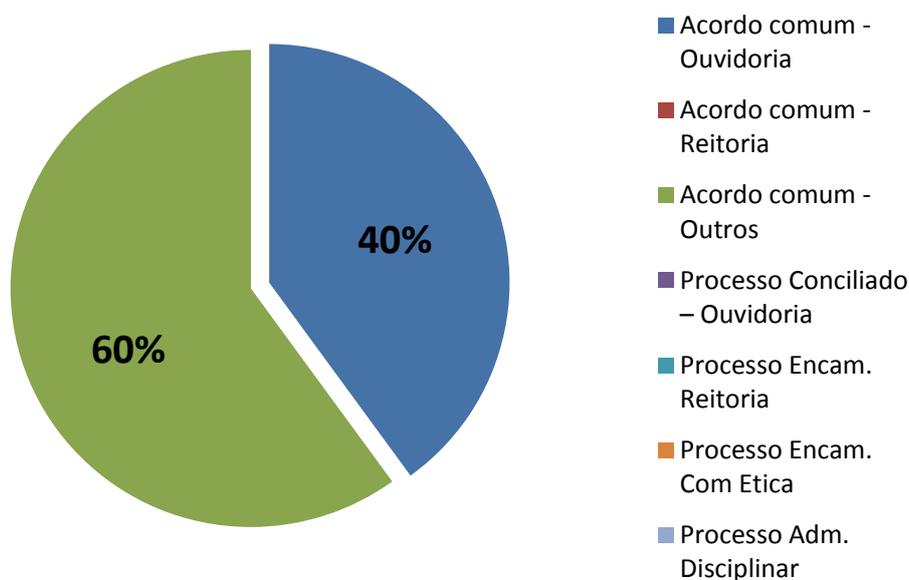
ASSUNTO	QUANTIDADE
ELOGIO	5
ATENDIMENTO	5
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	3
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	2
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	2
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	2
INTERNET	2
MATRICULA	2
OUTROS	3
TERCEIRIZADOS	2
BIBLIOTECA	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
GRADUAÇÃO	1
INFORMAÇÃO	1
MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	1
PESQUISA	1
SISU	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

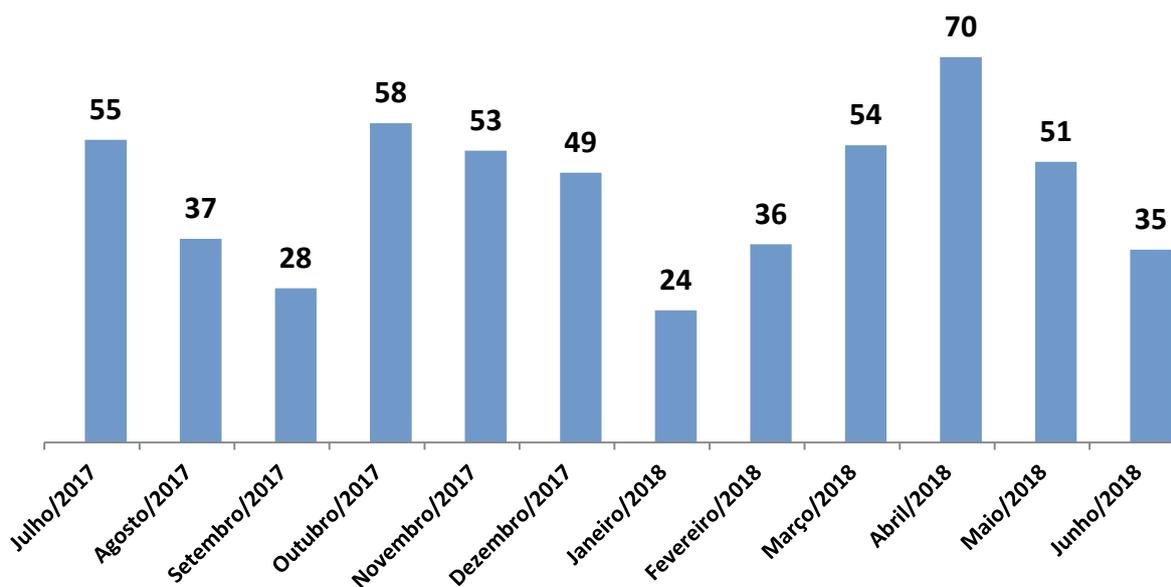
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	14	40%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	21	60%

Processo Conciliado – Ouvidoria (Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFERSA)	0	0%
Processo Encam. Reitoria (Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)	0	0%
Processo Encam. Comissão de Ética (Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Comissão de Ética do Servidor Público da UFERSA)	0	0%
Processo Adm. Disciplinar (Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA resultando em abertura de PAD)	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:



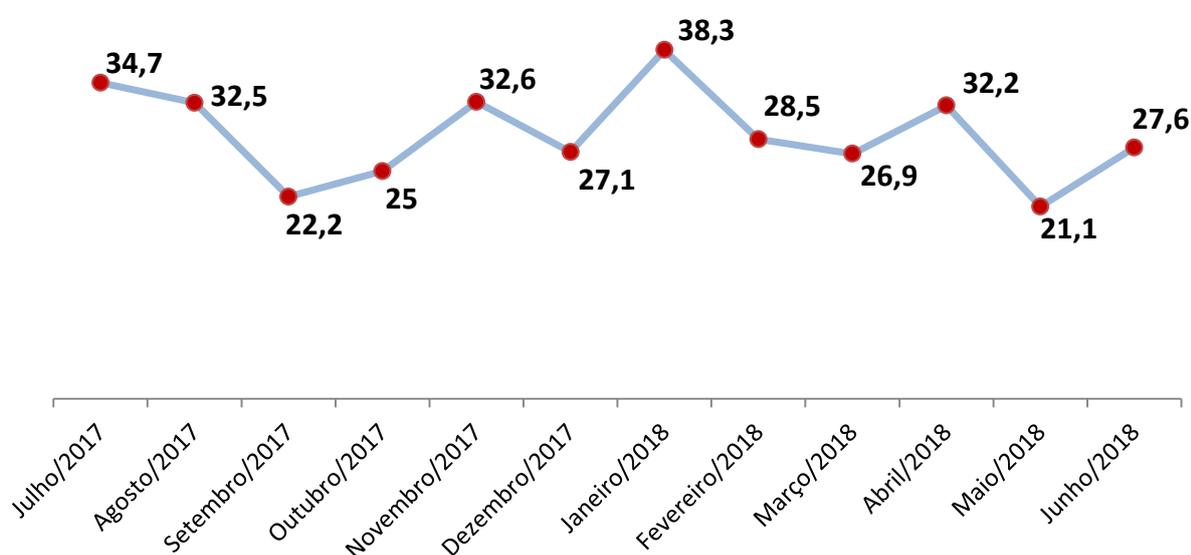
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maiio/2018	51	1.075	21,1
Junho/2018	35	965	27,6



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
218/208	<p>Número/Ano: 218/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professores Leonardo e Mabel Manifestação Sigilosa: Não Texto: Queria apenas enaltecer um pouco a competência do professor Leonardo da cadeira de Introdução a computação e aos Sistemas de Informação ele parece um pouco o Felipe Massa, mas a metodologia dele é excelente. Também abro um espaço aqui para glorificar o trabalho de Mabel da cadeira de Algoritmos, é simplesmente, impossível não aprender algoritmos com ela Se eu pudesse elogiava mais alguns, porém não aprendi o nome deles ainda, é só isso, por ora, um elogio é sempre bem-vindo, não é?!</p>

219/2018	<p>Número/Ano: 219/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professor Theo de Fenômenos de Transporte Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Ele é o cara!! Melhor professor da UFERSA, disparado!!</p>
223/2018	<p>Número/Ano: 223/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: Ótimo trabalho! Manifestação Sigilosa: Não Texto: Gostaria de agradecer e parabenizar os servidores Maximiliano de Sousa Oliveira e Moisés Mark, assim como suas equipes, dos setores de almoxarifado e patrimônio do campus Mossoró. Eles estão sempre realizando um ótimo trabalho, estando sempre dispostos a ajudar, atender bem e com rapidez. Muito obrigado por todo apoio!</p>
224/2018	<p>Número/Ano: 224/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Caraúbas) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Prof. Desireé - Esclarecimento ouvidoria 10/05/18 Arquivo: [Clique aqui para o arquivo anexado a manifestação.] Visualizar Manifestação Sigilosa: Não Texto: Bom dia! Sou <omitido>, discente do curso de engenharia civil. Período passado passei por alguns problemas pessoais que me fez exceder o limite de faltas com 18 na disciplina de Mecânica dos Solos 1. A professora Desireé se mostrou totalmente compreensível e disposta me ajudar e assim fez. Abonou as 2 faltas excedentes e aprovei a disciplina. No entanto, após a colação de grau as faltas voltaram por problemas que ocorreram e ela já não podia mais ajudar. Entrei em contato com o RE que me surgeriram procurar a ouvidoria. Meu único intuito ao procurar a ouvidoria foi para saber se havia algum jeito para meu caso, nada ligado a professora que se mostrou totalmente acessível e disposta a ajudar. Como professora, Desireé é acessível para tirar dúvidas dentro e fora da sala de aula, entende e tenta ajudar nas dificuldades de todos da turma.O que me fez procurar a ouvidoria foi minha situação, pois minhas faltas tiveram motivos fortes, minha irmã que mora comigo na cidade e que também é discente da Universidade foi diagnosticada com depressão e não podia ficar só. Att,</p>
226/2018	<p>Número/Ano: 226/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Caraúbas) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Prestatividade e interesse Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Venho por meio dessa declaração elogiar a professora Desireé Alves, pelos serviços prestados à mim nesse ano letivo sempre disposta a tirar minhas dúvidas assim como de meus colegas, a professora Desireé Alves também tem apresentado a mim oportunidades de crescimento acadêmico na instituição por meio de projetos de extensão onde a mesma está me instruindo com bastante empenho e dedicação a qual sou muito grato, por fim quero deixar meu sincero agradecimento a ufersa por me proporcionar essa oportunidade e também a professora Desireé a quem sou muito grato e a qual tornou tudo isso possível.</p>

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Junho/2018

Participação da Ouvidoria - Mesa Redonda de Debate sobre Assédio Moral e Sexual – Campus Mossoró

Local: Auditorio Amancio Ramalho - Campus Mossoró

Data: 05/06/2018 - Horário: 08h30 às 11h00

Participação da Ouvidoria - Mesa Redonda de Debate sobre Assédio Moral e Sexual – Campus Angicos

Local: Auditorio Central do Campus Angicos

Data: 05/06/2018 - Horário: 14h00 às 16h30

Participação da Ouvidoria - Mesa Redonda de Debate sobre Assédio Moral e Sexual – Campus Caraúbas

Local: Auditorio Central do Campus Caraúbas

Data: 06/06/2018 - Horário: 08h30 às 11h30

Participação da Ouvidoria - Mesa Redonda de Debate sobre Assédio Moral e Sexual – Campus Pau dos Ferros

Local: Auditorio Central do Campus Pau dos Ferros

Data: 06/06/2018 - Horário: 14h00 às 16h30

Participação da Ouvidoria no Ciclo de Palestras para os ingressantes 2018.1 do Campus Caraúbas

Local: Auditorio Central do Campus Caraúbas

Data: 15/06/2018 - Horário: 16h00 às 17h30

Mossoró, 15 de outubro de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA