



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Maio/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

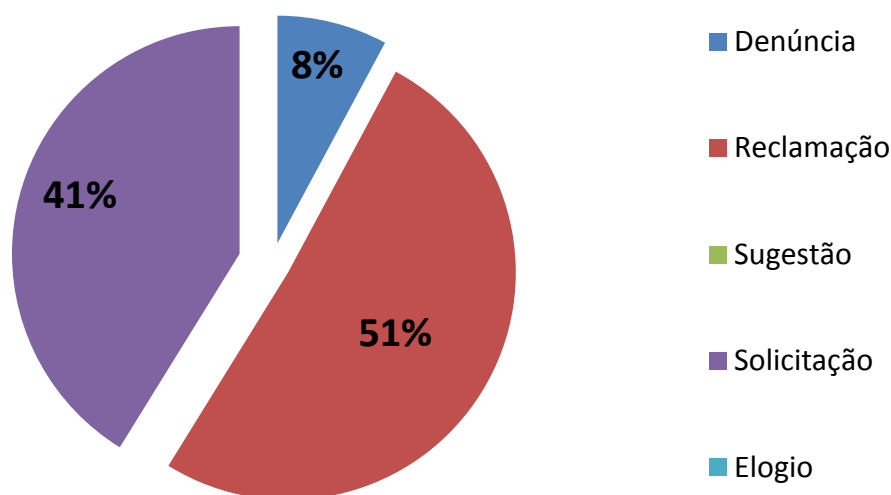
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de maio de 2018.

Foram analisados e tratados 51 (cinquenta e um) 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	4	8%
Reclamação	26	51%
Sugestão	0	0%
Solicitação	21	41%
Elogio	0	0%

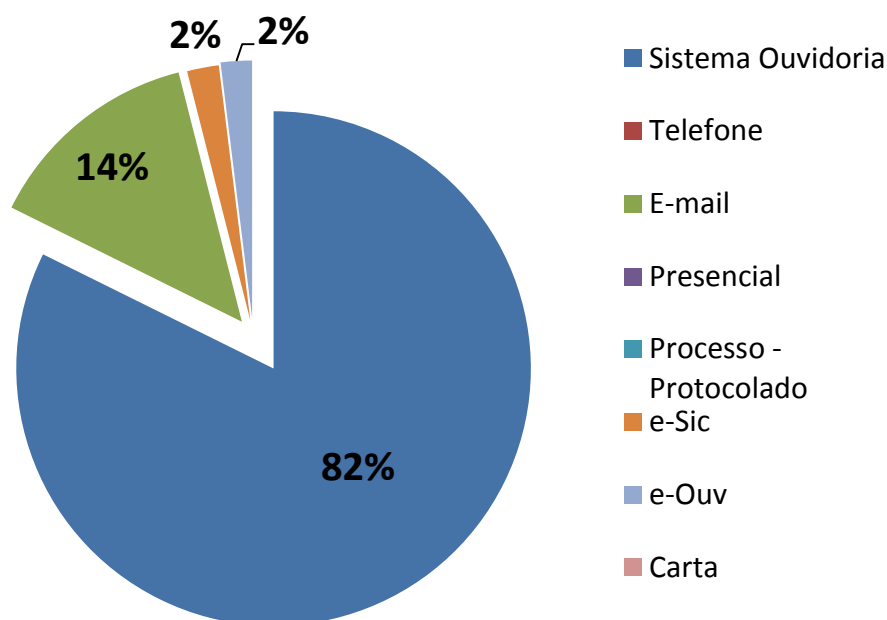


2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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)	42	82%
Telefone	0	0%
Email	7	14%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
E-Ouv	1	2%
Carta	1	2%

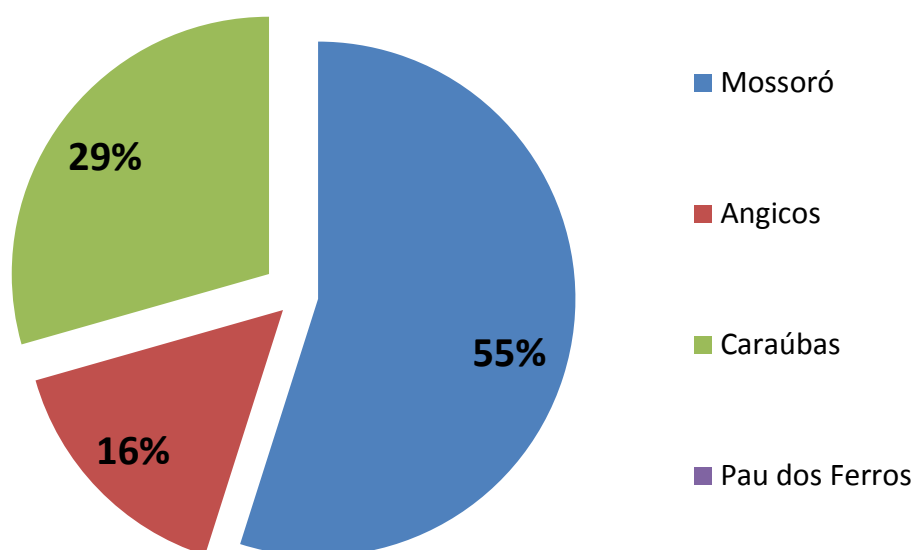


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	28	55%
Angicos	8	16%

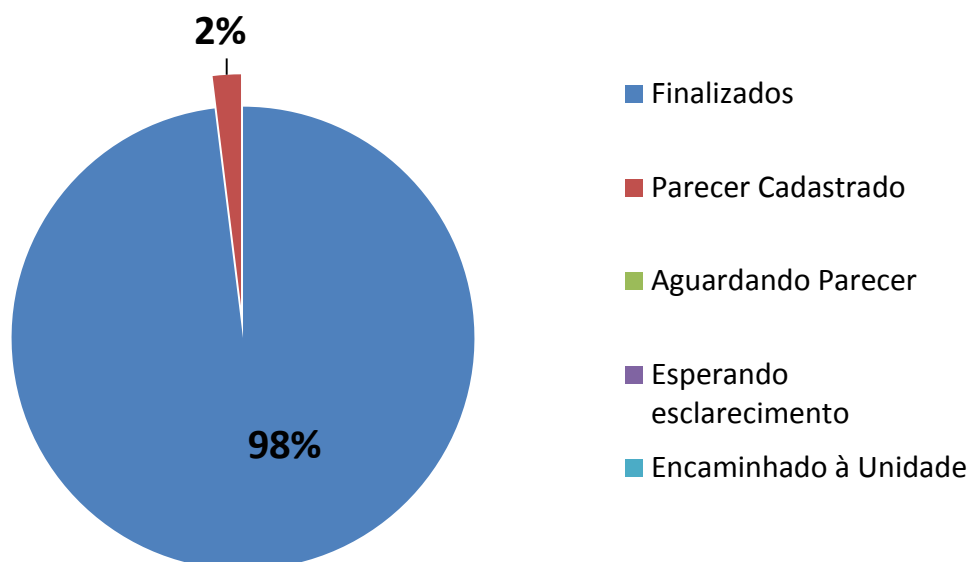
Caraúbas	15	29%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

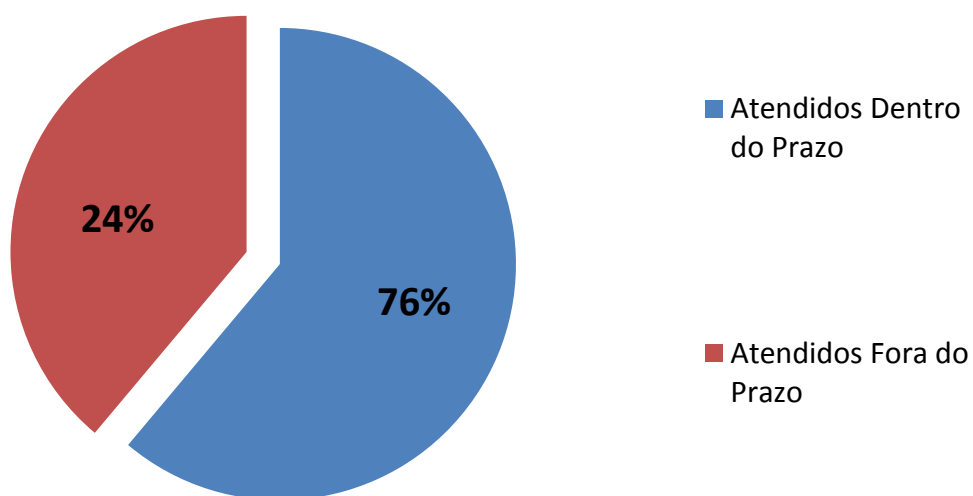
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	50	98%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	1	2%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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:

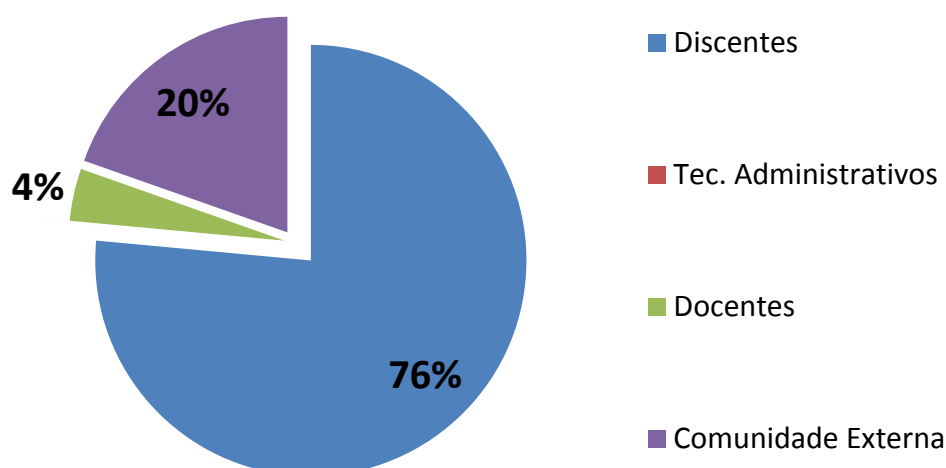
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	39	76%
Atendidos fora do prazo	12	24%



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	39	76%
Docentes	2	4%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	10	20%



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
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	11	22%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	7	14%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	7	14%
OUVIDORIA	5	10%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - ANGICOS	4	8%

DIRETORIA - CARAÚBAS	2	4%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	2	4%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	2%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	2%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	2%
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%

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
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	11	22%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL - CARAÚBAS	7	14%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	7	14%
OUVIDORIA	5	10%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - ANGICOS	4	8%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	2	4%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E	2	4%

TECNOLOGIA NOTURNO		
DIRETORIA - CARAÚBAS	2	4%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	2	4%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	2%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA	1	2%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

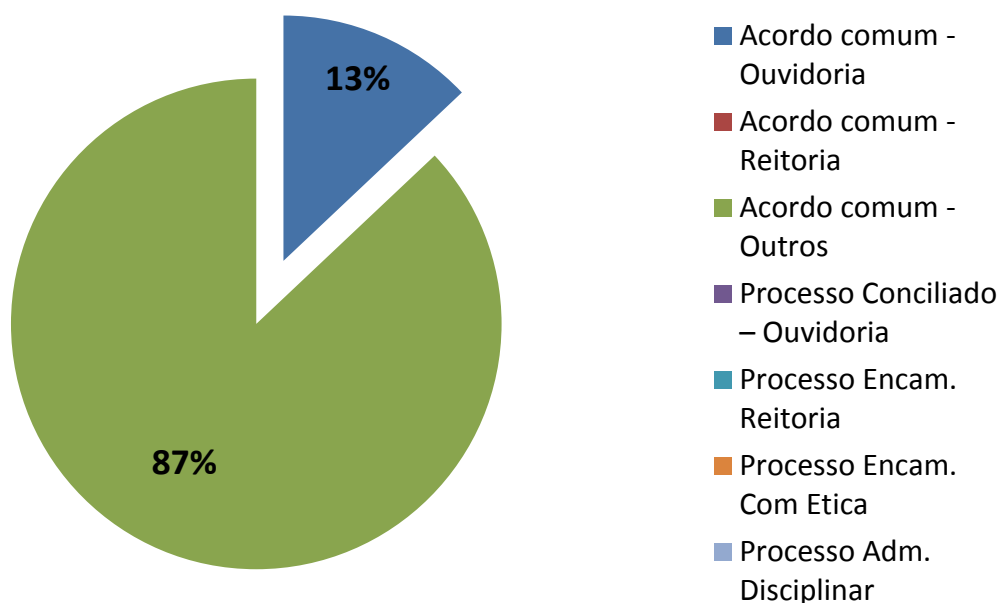
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
GRADUAÇÃO	14
MATRÍCULA	14
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	8
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	4
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	2
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	2
ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS	1
BIBLIOTECA	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
EXTENSÃO	1
INTERNET	1
MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	1
SALÁRIOS/REMUNERAÇÃO	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

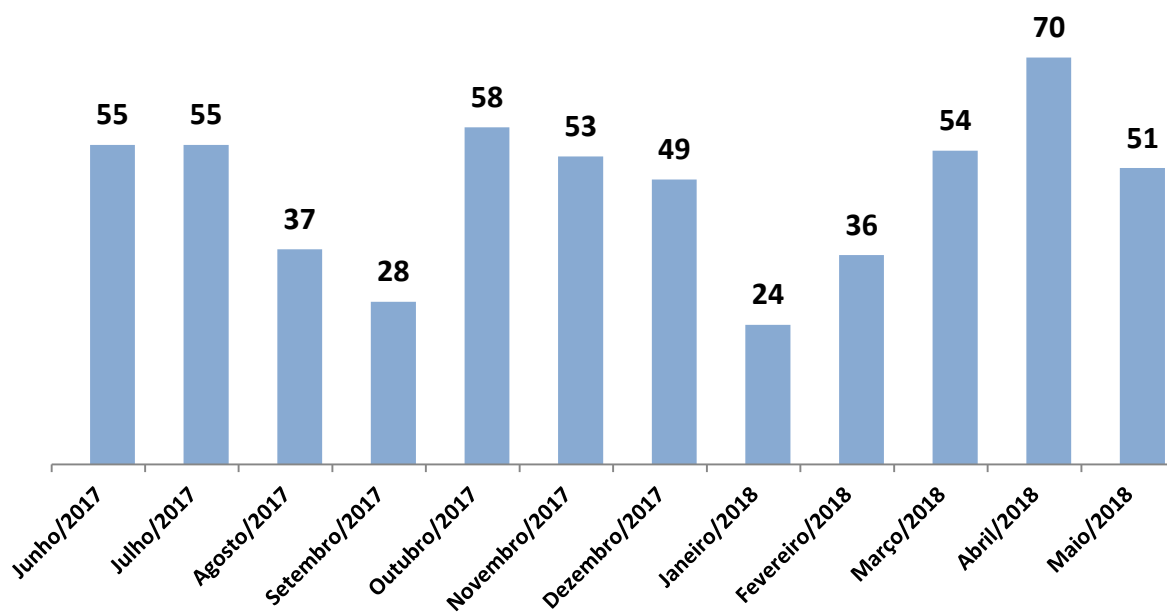
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	7	14%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFRSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFRSA)</i>	44	86%
Processo Conciliado – Ouvidoria <i>(Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFRSA)</i>	0	0%
Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFRSA)</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 UFRSA)</i>	0	0%
Processo Adm. Disciplinar <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFRSA 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:

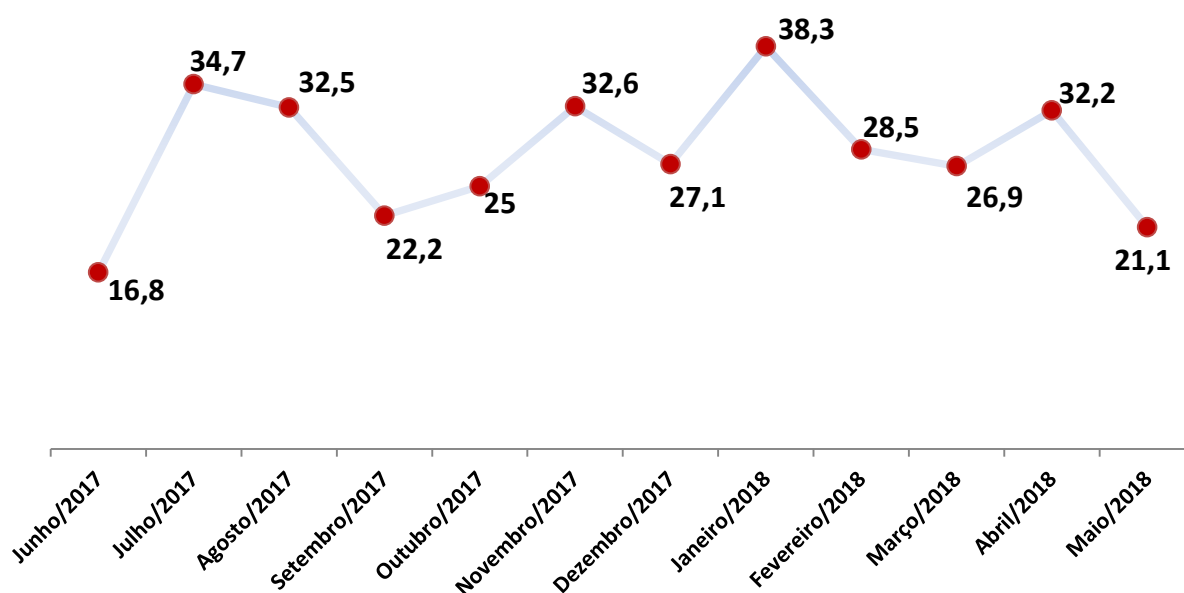


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maió/2018	51	1.075	21,1



13 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Maio/2018

Apresentação dos Serviços da Ouvidoria aos discentes do Curso de Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia - Integral da UFERSA/Mossoró

Local: Auditorio Amancio Ramalho - Campus Mossoró

Data: 24/05/2018 - Horário: 10h00 às 11h00

Apresentação dos Serviços da Ouvidoria na Semana de Integração do Curso de Direito - Integral da UFERSA/Mossoró

Local: Sala 11 - Central de Aulas VII - Campus Mossoró

Data: 24/05/2018 - Horário: 19h00 às 20h00

Apresentação do Relatório das Atividades da Ouvidoria da UFERSA (Período de Julho a Dezembro de 2017) ao Conselho Universitário

Local: Sala dos Conselhos – Prédio da Reitoria - Campus Mossoró

Data: 30/05/2018 - Horário: 08h30 às 11h00

Mossoró, 9 de outubro de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA