



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Julho/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

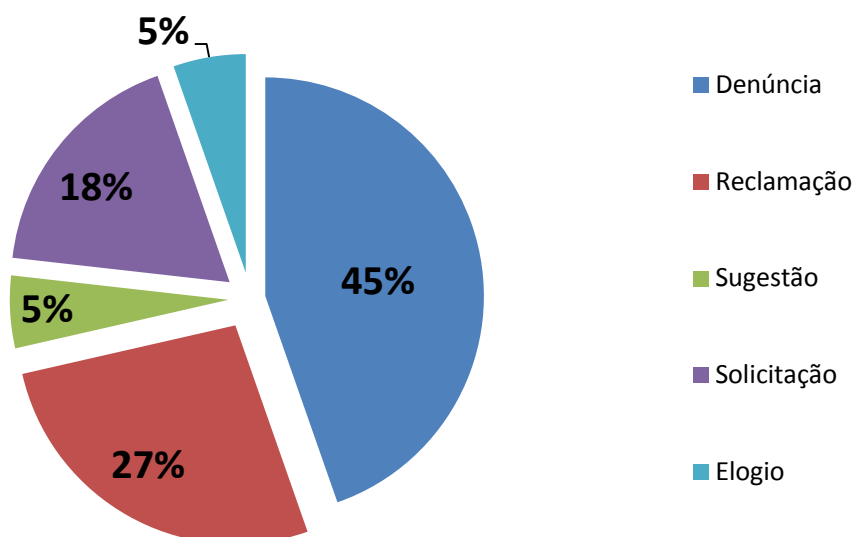
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de julho de 2018.

Foram analisados e tratados 56 (cinquenta 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	25	45%
Reclamação	15	27%
Sugestão	3	5%
Solicitação	10	18%
Elogio	3	5%

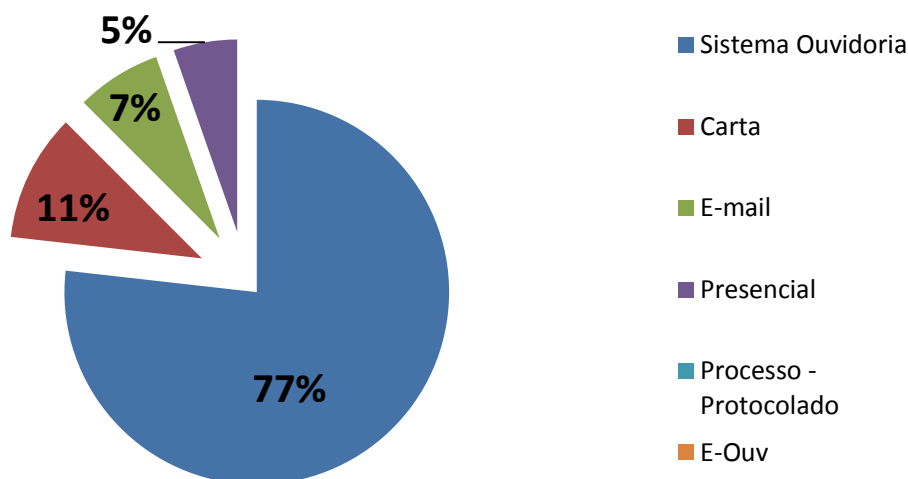


2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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):

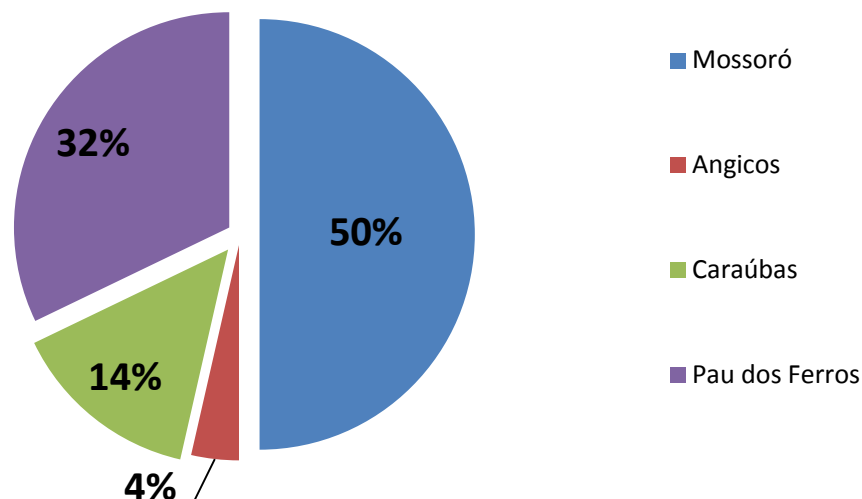
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	43	77%
Telefone	0	0%
Email	4	7%
Presencial	3	5%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	6	11%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

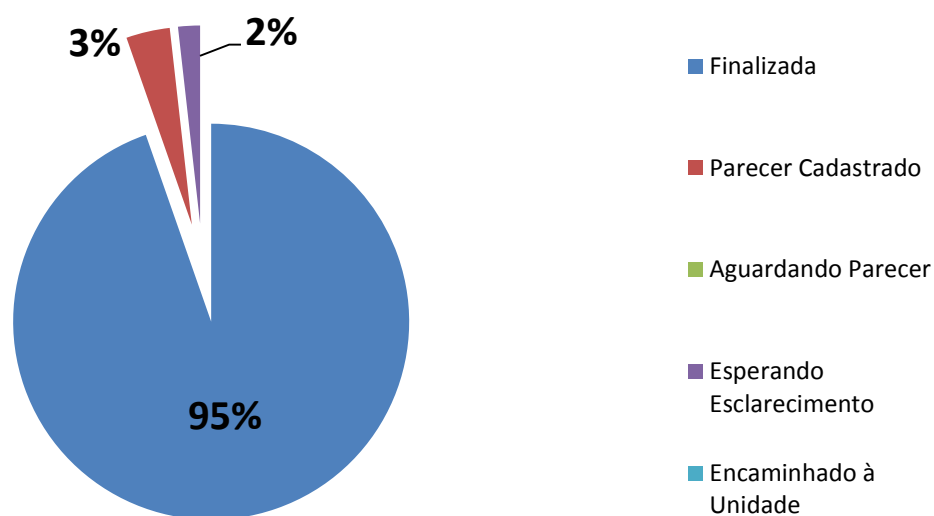
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	28	50%
Angicos	2	4%
Caraúbas	8	14%
Pau dos Ferros	18	32%



4 – Situação dos Chamados

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

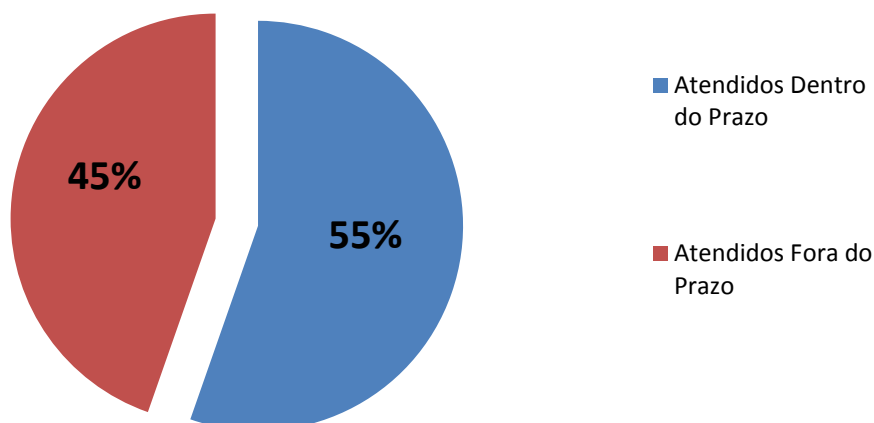
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	53	95%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	1	2%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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:

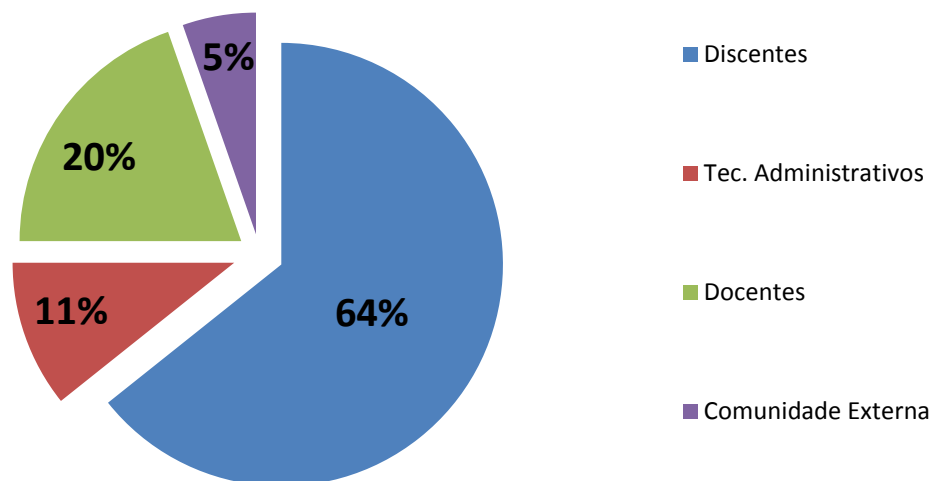
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	31	55%
Atendidos fora do prazo	25	45%



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	36	64%
Docentes	6	11%
Tec. Administrativos	11	20%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	3	5%



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
CAMPUS CARAÚBAS	11	20%
OUVIDORIA	7	13%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS AMBIENTAIS	6	11%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAUBAS	5	9%
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	7%
GABINETE	3	5%
PRO-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	3	5%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	2	4%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	2	4%
CAMPUS ANGICOS	1	2%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	2%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	2%

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS E TECNOLOGIA - PAU DOS FERROS	1	2%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	2%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA	1	2%
PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
PRO-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	2%
PRO-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	2%
UFERSA	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
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	11	20%
OUVIDORIA	7	13%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS AMBIENTAIS	6	11%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - CARAÚBAS	5	9%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	4	7%
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	7%
PRO-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	3	5%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	3	5%
CAMPUS ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - PAU DOS FERROS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL - CARAÚBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS E TECNOLOGIA - PAU DOS FERROS	1	2%

DIVISÃO DE ATENÇÃO À SAÚDE DO SERVIDOR	1	2%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	2%
GABINETE	1	2%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA	1	2%
PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
PRO-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	2%
UFERSA	1	2%
CAMPUS ANGICOS	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

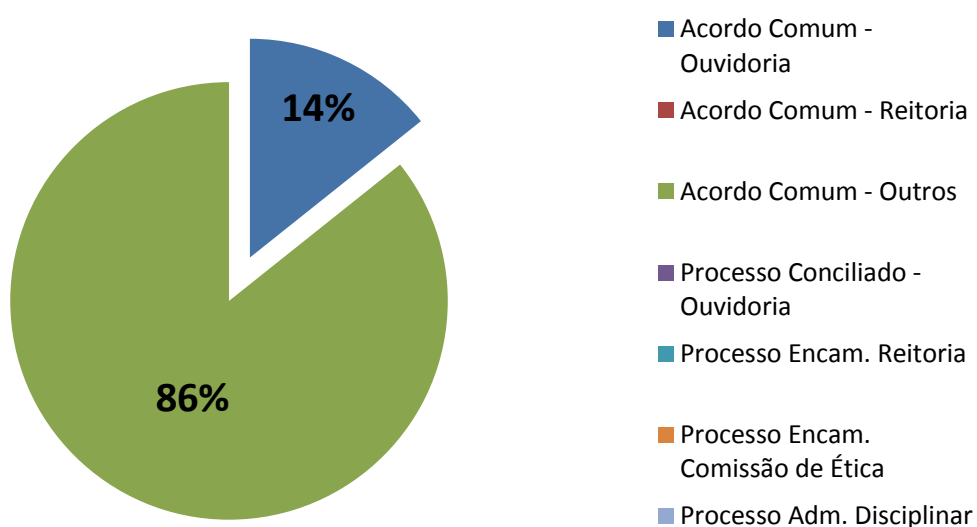
A Ouvidoria da UFRSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Comportamento de Servidor	28
Elogio	3
Graduação	3
Uso de Espaços Comunitários	3
Assuntos Comunitários e Estudantis	2
Conteúdo Programático	2
Manutenção Predial/Infraestrutura	2
Matrícula	2
Pós-graduação	2
Agressão	1
Atendimento	1
Concursos/Processos Seletivos	1
Educação À Distância	1
Outros	1
Pesquisa	1
Processos/Procedimentos	1
Revalidação de Diploma	1
Terceirizados	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

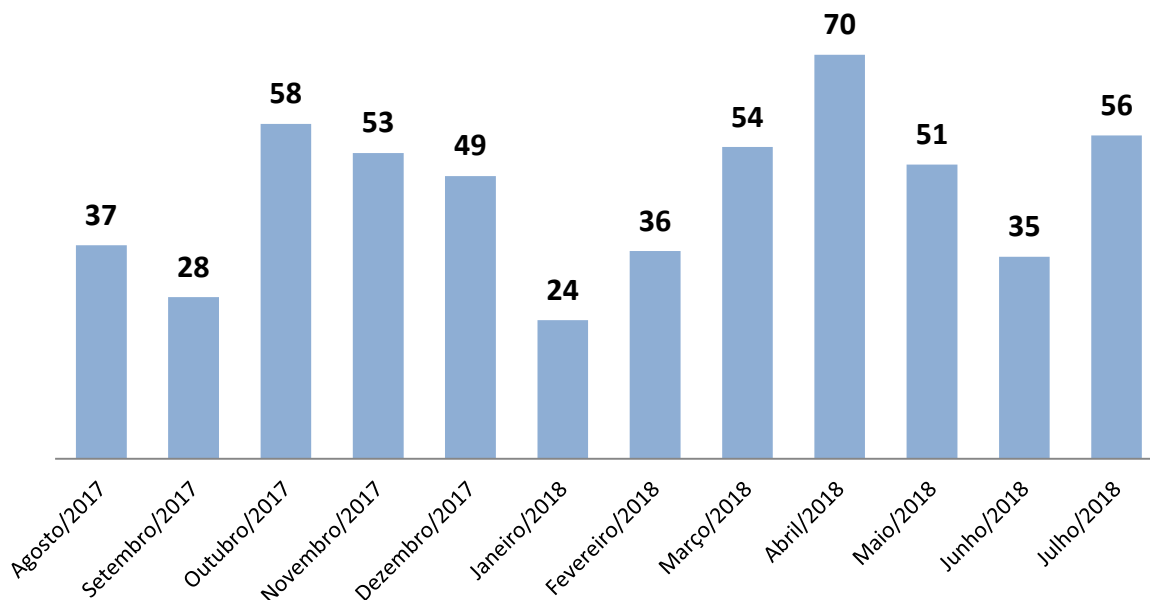
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	8	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>	48	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:



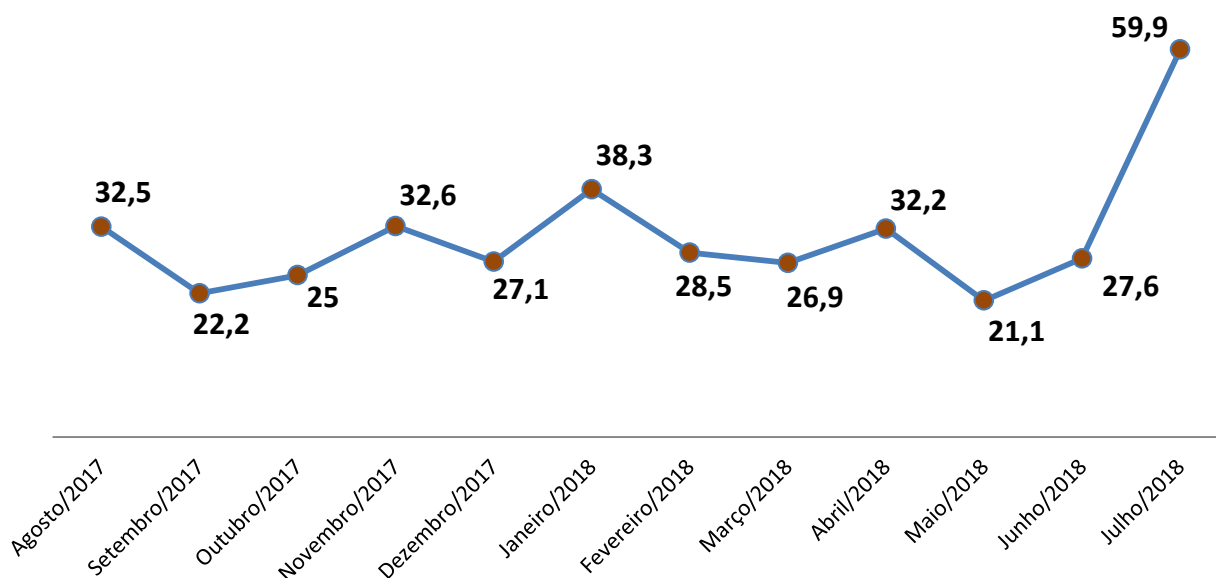
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Mai/2018	51	1.075	21,1
Junho/2018	35	965	27,6
Julho/2018	56	2954	59,9



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
243/2018	Número/Ano: 243/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio Manifestação Sigilosa: Sim Texto:

	<p>Boa noite! Venho por meio deste fazer um manifesto, na realidade um elogio a um servidor da UFERSA. Trata-se do Prof. Antonio Carlos Leite Barbosa. Desde que ingressei no curso de arquitetura e urbanismo, tive a atenção e zelo que um docente pode dar a um aluno. O professor, sempre se mostrou acessível e pronto a incentivar os alunos a melhorar e a querer ir além dos limites que em muitos casos, nós mesmo, desconhecemos: sermos melhores do que somos hoje. Quero agradecer a ele, pela força de sempre e pelo carinho e compromisso com a educação. Que possamos ter mais docentes com este mesmo entusiasmo e compromisso com nossa formação.</p>
245/2018	<p>Número/Ano: 245/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Aulas Tipo da Manifestação: Elogio Título: Disciplina de Desenho de Arquitetura Manifestação Sigilosa: Não Texto: Bom dia! Venho através deste fazer elogios acerca do professor Antonio Carlos Leite Barbosa, discente da disciplina Desenho de Arquitetura. O mesmo tem sido excelente em seu trabalho, destacando-se no conceito de muitos como um professor maravilhoso. Antonio oferta o conteúdo de forma clara e completa, além de estar sempre disponível para a retirada de dúvidas. Ele somente cobra o que ministra em sala de aula, fato este comprovado pela diminuição de desenhos pedidos quando não deu tempo oferecer o conteúdo completo para a primeira unidade. Tal falta de tempo ocorreu devido as inúmeras dúvidas que fazemos em sala de aula, que detalhadamente ele as explica e sana. Um professor totalmente capacitado, que domina perfeitamente o conteúdo e administra zelosamente os seus cargos. Sem dúvidas um profissional com excelência e um dos melhores professores do campus!</p>
246/2018	<p>Número/Ano: 246/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Aulas de Desenho de Aquitetura Manifestação Sigilosa: Não Texto: Boa tarde, Gostaria de manifestar minha opinião sobre o Professor Antonio Carlos Leite, que ministra a disciplina de Desenho de Arquitetura. Bom, semestre passado, tive a disciplina de Expressão Gráfica, do qual é a introdução para Desenho de Arquitetura, aconteceu da professora que ministrava essa disciplina teve que se ausentar, fazendo com que tivéssemos uma mudança de professor. Tivemos um bom desenvolvimento durante a disciplina, porém com a mudança de professor, e o período letivo comprimido devido às greves, nós no prejudicados em alguns assuntos. Veja bem, alguns trabalhos propostos não deram tempo de serem concluídos, apesar da força de vontade do outro professor. Por fim, eu e meus colegas chegamos a disciplina de Desenho de Arquitetura. O Professor, Antonio Carlos Leite, estipulou um total de atividades que deveriam ser desenvolvidas, porém, com o decorrer da primeira aula, que o mesmo, fez perguntas sobre desenho e arquitetura, ele percebeu que nós nos encontrávamos em um nível relativamente baixo para desenvolver tais atividades. A princípio ele passou um primeiro exercício simples, para ver o nosso nível, na aula seguinte ele mostrou onde estavam as falhas de cada um, onde cada um devia melhorar. Então ele começou com as aulas, primeiro explicando tudo sobre planta baixa, planta de layout, locação, situação, aula passada finalizamos o conteúdo de telhados. Ele sempre expõe fotos ilustrativas e livros dos quais devemos ler, e também as NRB que devemos seguir. No decorrer da semana desenvolvemos os desenhos e todo início de aula ele passa em cada prancheta para ver o que se tem feito, se está correto, e o que</p>

	<p>deve ser melhorado, e sim, nós levamos bronca quando estamos atrasados com os desenhos (Ele sempre nos aconselha sobre a importância da organização da nossa agenda, seja para a disciplina dele, de outros professores, ou para nossa vida mesmo). Ele também é muito gentil em qualquer hora do dia e até noite em tirar nossas dúvidas.</p> <p>As aulas tem sido de tamanha importância acadêmica, não só eu, mas grande maioria dos meus colegas, estamos satisfeitos com a metodologia do Professor Antonio Leite.</p>
--	--

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Julho/2018

Participação da Ouvidoria – Reunião sobre Confecção do Relatório sobre convivência LGBT na UFERSA (CRDH)

Local: Sala de Reuniões do CRDH - Campus Mossoró

Data: 06/07/2018 - Horário: 09h00 às 11h00

Participação da Ouvidoria – Reunião com a Comissão de Ética do Servidor Público da UFERSA – Campus Mossoró

Local: Sala de Reuniões da Ouvidoria

Data: 20/07/2018 - Horário: 14h30 às 17h30

Apresentação da Ouvidoria – Colegiado do Centro de Engenharias - Campus Mossoró

Local: Auditorio do Centro de Engenharias

Data: 27/07/2018 - Horário: 09h00 às 11h30

Reunião da Ouvidoria – Reunião com o Sistema de Bibliotecas da UFERSA sobre realização de pesquisas de satisfação dos usuários das bibliotecas – Campus Mossoró

Local: Sala de Reuniões da Ouvidoria
Data: 31/07/2018 - Horário: 08h00 às 10h00

Mossoró, 03 de dezembro de 2018.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA