



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Agosto/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**

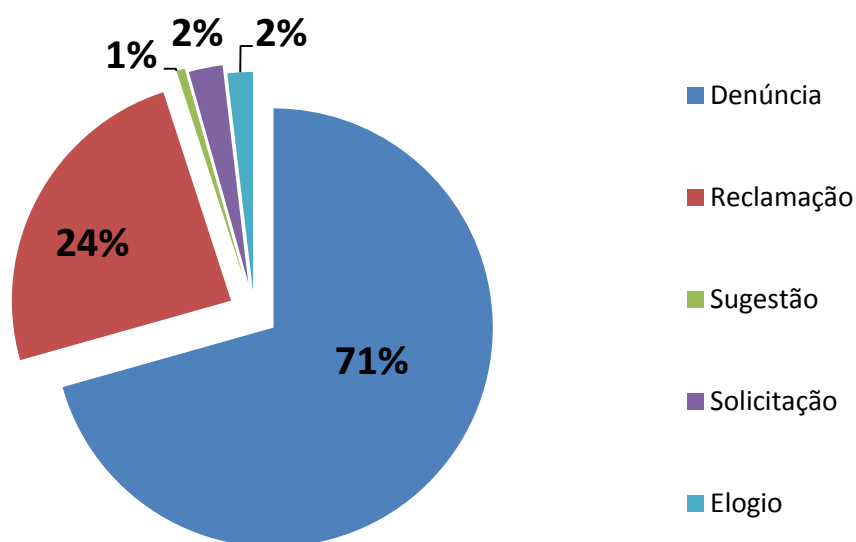
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de agosto de 2018.

Foram analisados e tratados 160 (cento e sessenta) 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	113	71%
Reclamação	39	24%
Sugestão	1	1%
Solicitação	4	3%
Elogio	3	2%

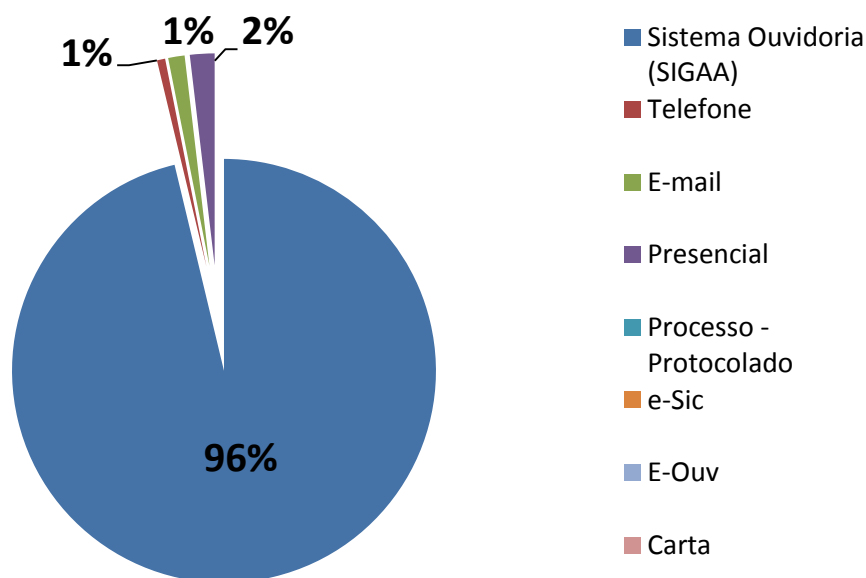


## **2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado**

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)	154	96%
Telefone	1	1%
Email	2	1%
Presencial	3	2%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%

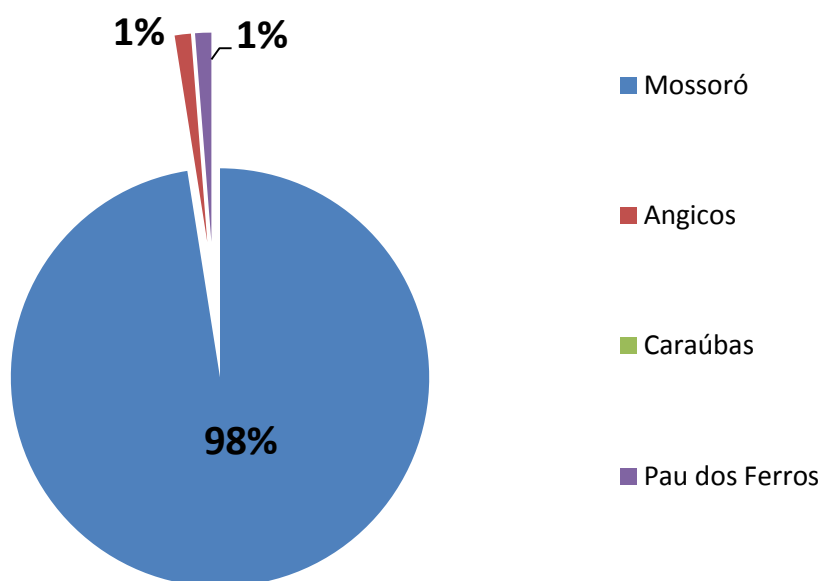


### 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	156	98%
Angicos	2	1%

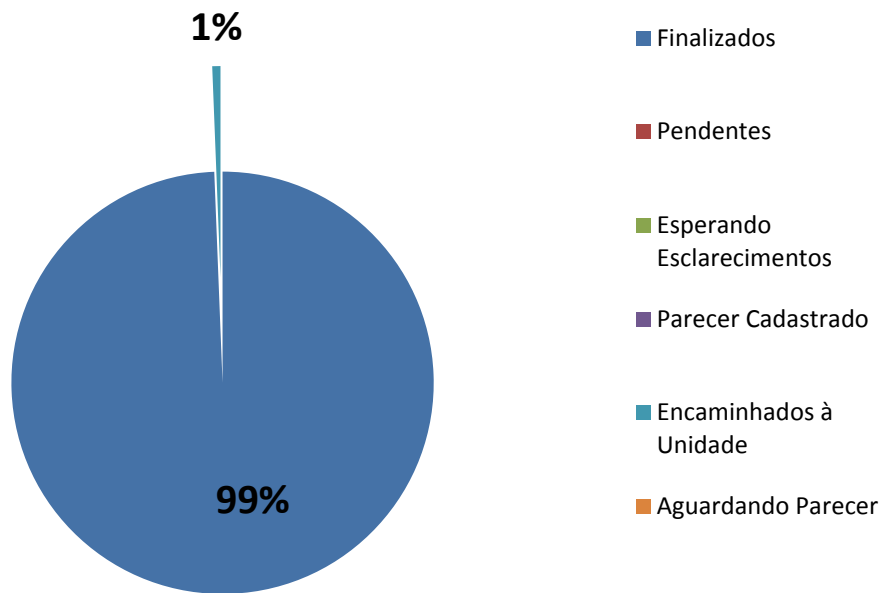
Caraúbas	0	0%
Pau dos Ferros	2	1%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

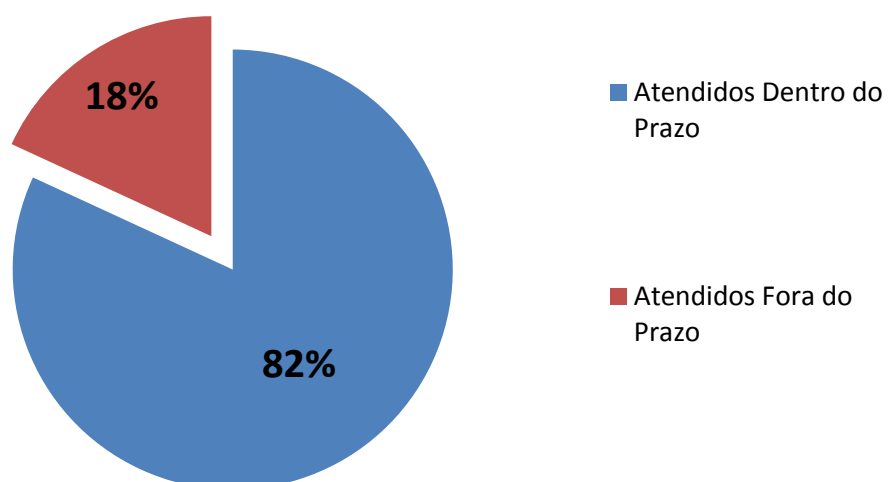
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	159	99%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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:

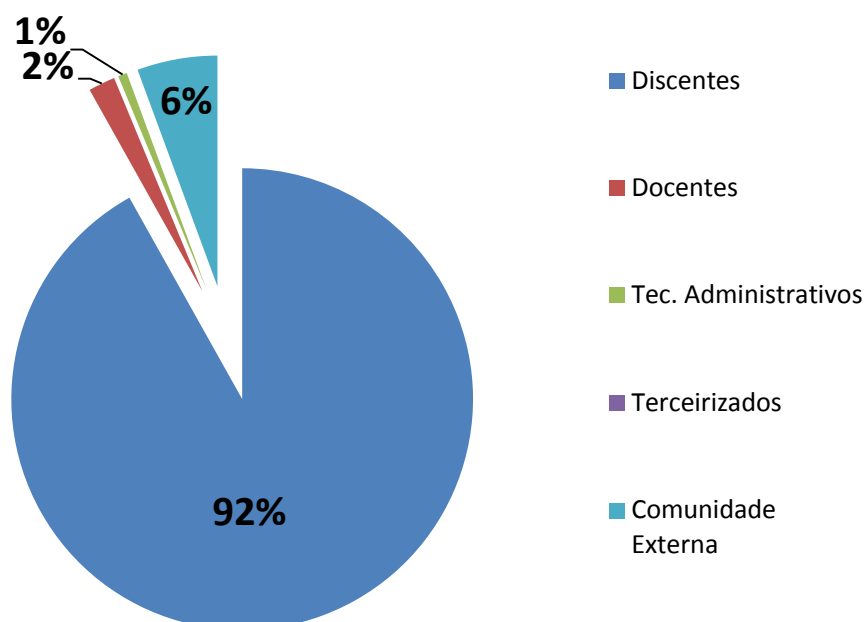
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	131	82%
Atendidos fora do prazo	29	18%



## 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	147	92%
Docentes	3	2%
Tec. Administrativos	1	1%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	9	6%



## 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 CIÊNCIA DA SAÚDE	65	41%
PRO-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	62	39%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	5	3%

OUVIDORIA	4	3%
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD	4	3%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	4	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	3	2%
GABINETE	2	1%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - PROPPG	2	1%
CAMPUS ANGICOS	1	1%
CAMPUS CARAÚBAS	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAUBAS	1	1%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	1%
COORDENAÇÃO DE AÇÃO AFIRMATIVA, DIVERSIDADE E INCLUSÃO SOCIAL	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	1%
DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO	1	1%
HOSPITAL VETERINÁRIO	1	1%

## 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
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	65	41%
PRO-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	62	39%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	4	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	4	3%
OUVIDORIA	4	3%
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO - PROGRAD	4	3%
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	2	1%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	2	1%
CAMPUS ANGICOS	1	1%
CAMPUS CARAUBAS	1	1%



COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - CARAÚBAS	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ECOLOGIA	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA QUÍMICA	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	1%
DIVISÃO DE TRANSPORTES	1	1%
HOSPITAL VETERINÁRIO	1	1%
PROCURADORIA FEDERAL - UFERSA	1	1%
SEÇÃO DE ASS. À SAÚDE E SEG. DO TRABALHO	1	1%

## 9 – Atendimento de Chamados por Assunto

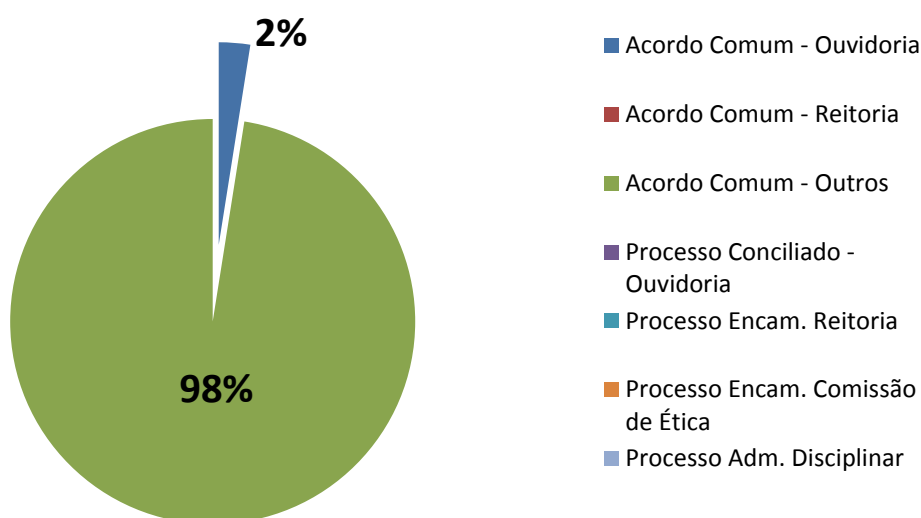
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	62
GRADUAÇÃO	61
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	11
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	6
BIBLIOTECA	4
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	3
ELOGIO	3
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	2
TERCEIRIZADOS	1
SISU	1
RECORREÇÃO DE PROVA	1
OUTROS	1
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	1
HOSPITAL VETERINÁRIO	1
FALTA DE PROFESSOR	1
ASSÉDIO MORAL	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

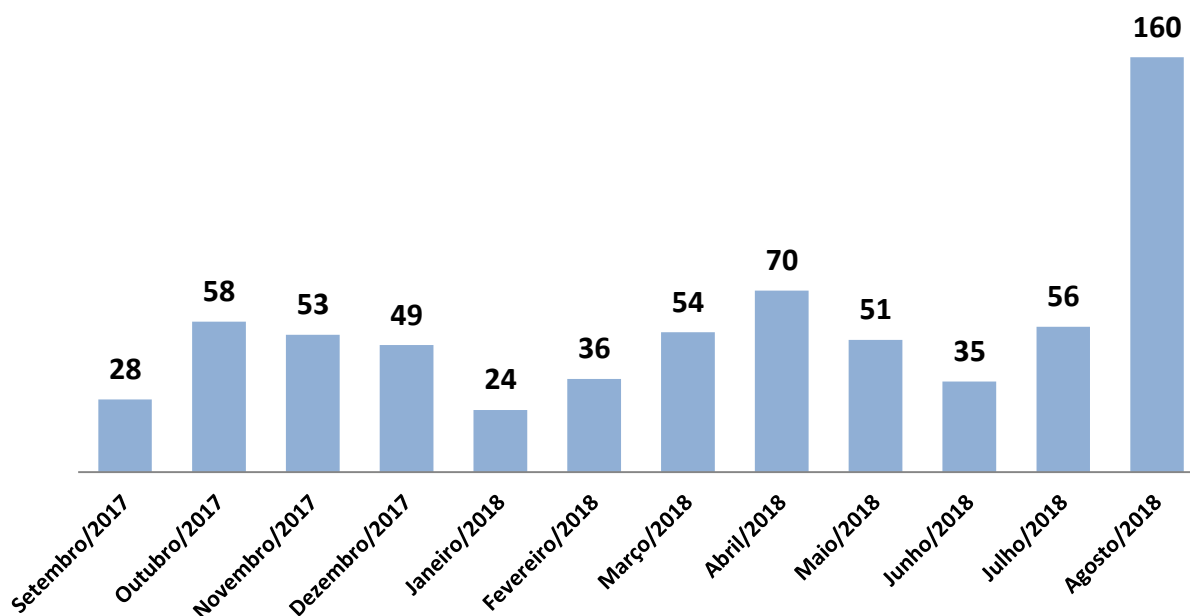
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	4	3%
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>	156	98%
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:

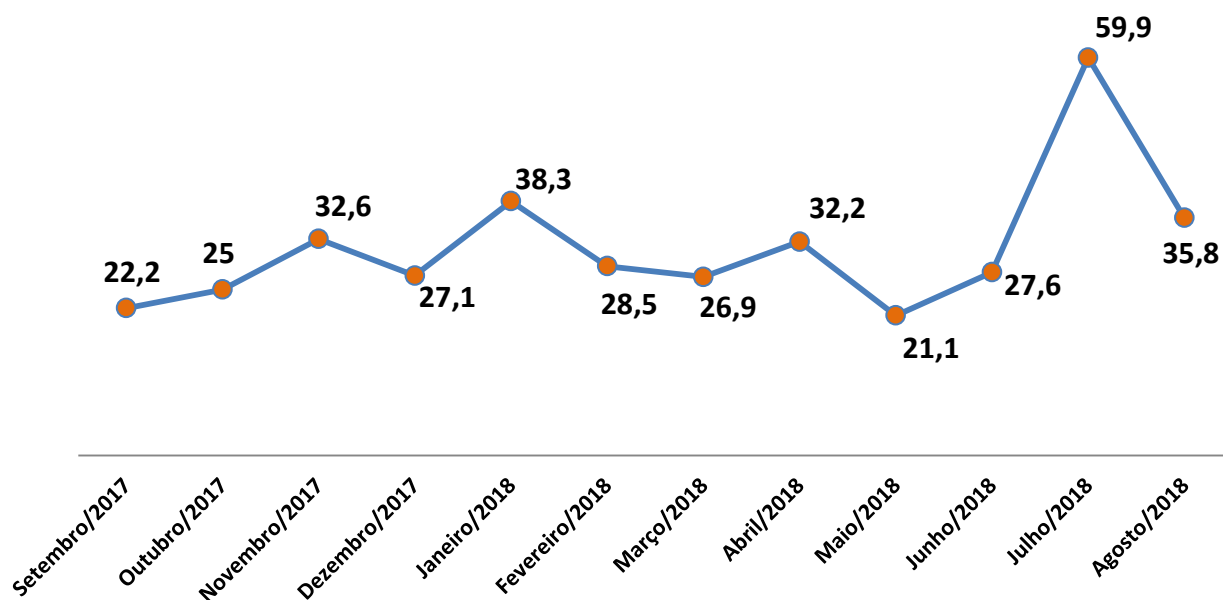


## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
Setembro/2017	28	621	<b>22,2</b>
Outubro/2017	58	1.452	<b>25,0</b>
Novembro/2017	53	1.730	<b>32,6</b>
Dezembro/2017	49	1.328	<b>27,1</b>
Janeiro/2018	24	919	<b>38,3</b>
Fevereiro/2018	36	1.026	<b>28,5</b>
Março/2018	54	1.455	<b>26,9</b>
Abril/2018	70	2.254	<b>32,2</b>
Maió/2018	51	1.075	<b>21,1</b>
Junho/2018	35	965	<b>27,6</b>
Julho/2018	56	2954	<b>59,9</b>
Agosto/2018	160	5726	<b>35,8</b>



## 13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
354/2018	<p>Número/Ano: 354/2018            Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria            Categoria do Assunto: Servidor (Docente)            Assunto: Outros            Tipo da Manifestação: Elogio            Título: Elogio ao professor Alexandro Belém            Manifestação Sigilosa: Sim            Texto:            O professor <b>Alexsandro Belém</b> vem adotando uma ótima metodologia, passando listas de exercícios, com o objetivo de indicar os principais conteúdos da unidade. Para amenizar as dificuldades na vida acadêmica do curso de ciência e tecnologia vem adotando uma linguagem mais dinamica, fazendo com que a disciplina seja menos difícil.            O professor chega pontualmente na sala, e da todos os minutos de aula. Como o conteúdo é maior que a carga horária o professor marca aulas extras para que sejam retiradas dúvidas e ele resolva exercícios.            As avaliações são feitas de acordo com o conteúdo dado em sala, chegando ter questões idênticas a questões resolvidas em sala.            O professor irá se ausentar, por motivos de licença paternidade, e para não prejudicar a turma com a ausência do conteúdo o prpfwsaor marcou aulas extras, sendo essas aulas combinadas com toda a turma e com presença facultativa.</p>
357/2018	<p>Número/Ano: 357/2018            Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria            Categoria do Assunto: Discente (Mossoró)            Assunto: Professor            Tipo da Manifestação: Elogio            Título: Elogio            Manifestação Sigilosa: Sim            Texto:            Pra mudar um pouco as práticas de só procurar a ouvidoria pra cadastrar uma reclamação, hoje estou aqui para manifestar um elogio ao exemplo de profissional que temos na UFERSA. Professora NATALIA QUEIROZ DA SILVA OLIVEIRA, sempre muito atenta, compreenssiva, didática excelente e estimulante. Um exemplo de profissional a ser seguido.</p>
441/2018	<p>Número/Ano: 441/2018            Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria            Categoria do Assunto: Discente (Mossoró)            Assunto: Professor            Tipo da Manifestação: Elogio            Título: Ótimas aulas ministrada pelo Professor Alexandro            Manifestação Sigilosa: Sim            Texto:            Gostaria de elogiar e reconhecer as aulas ministradas pelo docente Alexandro Belém, o mesmo ensina com clareza e domínio o conteúdo, responde todas as dúvidas apresentada e repete quantas vezes for preciso; ele demonstra os teoremas, realiza diversos exercícios como também pede para que os alunos desenvolvam alguns em sala e caso alguém tenha dúvidas na realzação, ele ajuda a desenrolar como também resolve depois no quadro para todos. Ele está sempre disposto a ajudar e o conteúdo cobrado nas provas é o que ele dá em aula. O mesmo vinha realizando aulas extras para não prejudicar os alunos em relação ao conteúdo programado, pois iria se afastar por um tempo. Para auxiliar nos estudos para prova ele passava listas de exercícios. Enfim, queria reconhecer todo o empenho ministrado por esse docente, afinal são poucos professores que apresentam tanta clareza ao explicar e que tenta ajudar de TODAS as formas possíveis. Esta sendo uma ótima experiência aprender com ele.</p>

## **14 – Participação em Eventos/Reuniões**

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

**Agosto/2018**

### **Participação do Programa da UFERSA na FM105 – Santa Clara sobre a Campanha de Assédio na Instituição em conjunto com a Comissão de Ética do Servidor Público da UFERSA**

Local: Mosteiro Santa Clara – Estúdios da FM 105 – Mossoró-RN

Data: 1/08/2018 - Horário: 15h30 às 16h30

### **Reunião com a Reitor, Vice-Reitor e Assessor Especial para tratar de assuntos pertinentes a chamados da Ouvidoria**

Local: Sala do Reitor - Reitoria

Data: 6/08/2018 - Horário: 09h00 às 10h00

### **Reunião com Comissão do MEC de avaliação do Curso de Engenharia Agrícola da UFERSA**

Local: Sala do Reitor - Reitoria

Data: 13/08/2018 - Horário: 08h00 às 09h30

### **Entrevista com candidatos a vaga de Estagiário da Ouvidoria da UFERSA**

Local: Sala do Ouvidor

Data: 20/08/2018 - Horário: 08h00 às 11h00

### **Participação no XVIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU - Teresina - PI**

Local: Campus Universitário Petrônio Portela – Teresina - UFPI

Data: 22 a 25/08/2018

Mossoró, 07 de janeiro de 2019.

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