



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Dezembro/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, quais sejam:

- 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

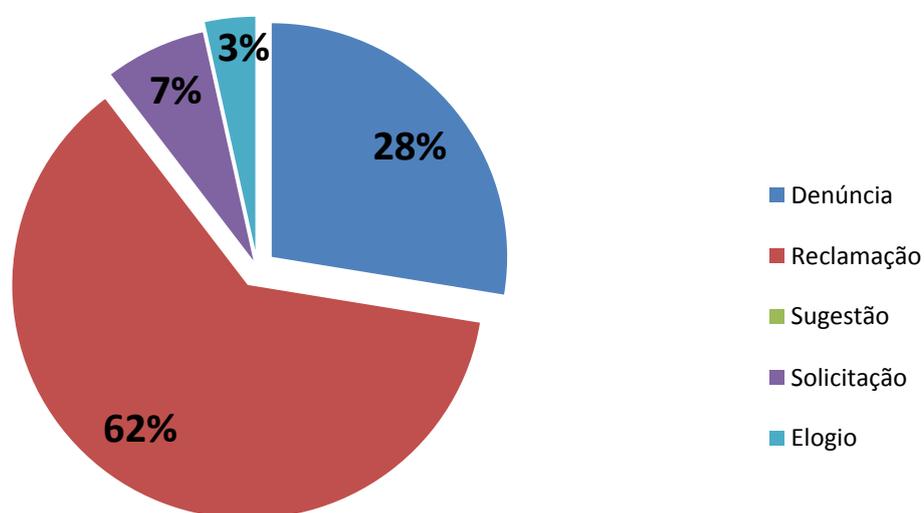
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2018.

Foram analisados e tratados 29 (vinte e nove) 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:

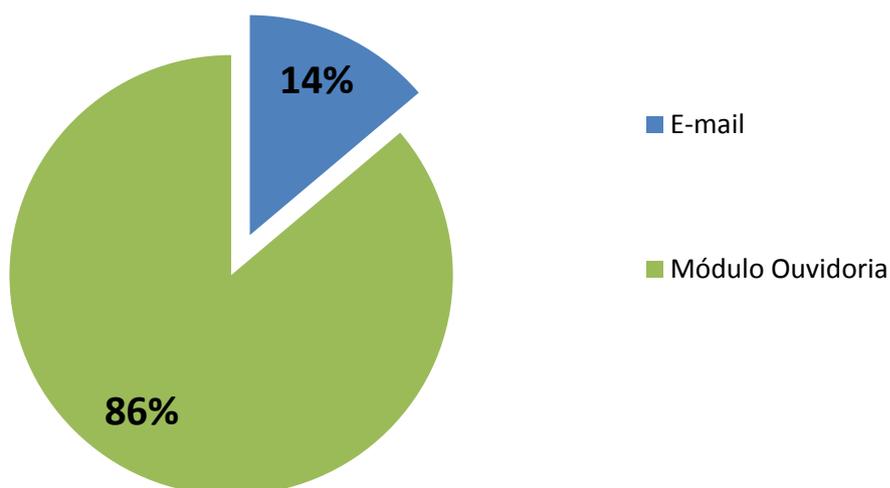
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	8	28%
Reclamação	18	62%
Sugestão	0	0%
Solicitação	2	7%
Elogio	1	3%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

A Ouvidoria da UFERSA registrou os chamados do período de acordo com o canal utilizado, conforme se percebe na tabela abaixo:

ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	25	86,2%
Telefone	0	0%
Email	4	13,8%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%

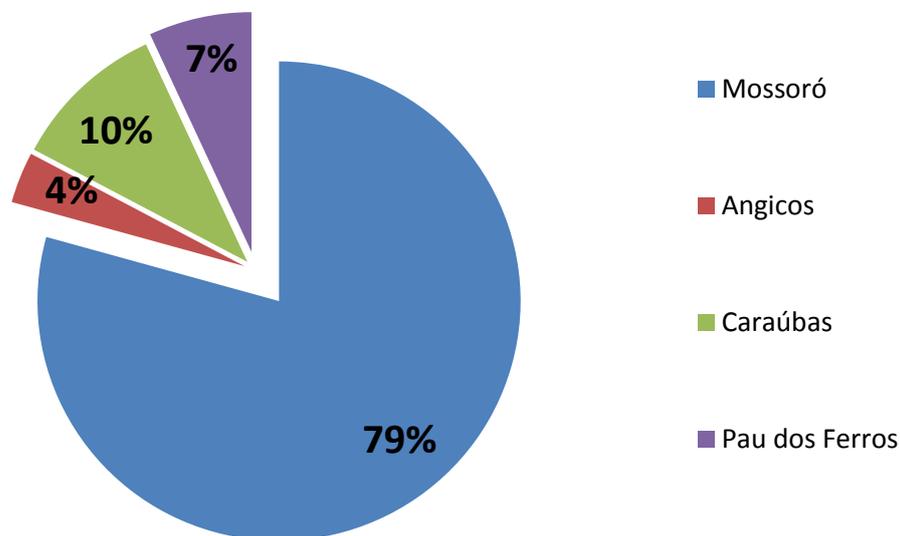


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	23	79%
Angicos	1	3%

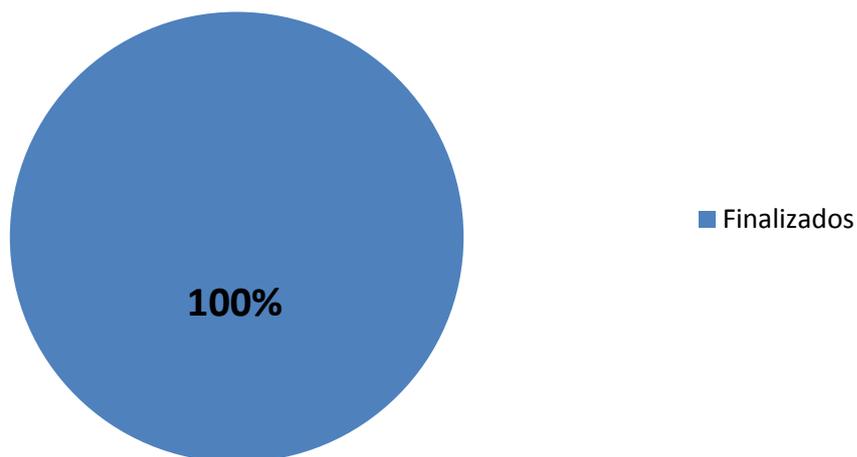
Caraúbas	3	10%
Pau dos Ferros	2	7%



4 – Situação dos Chamados

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

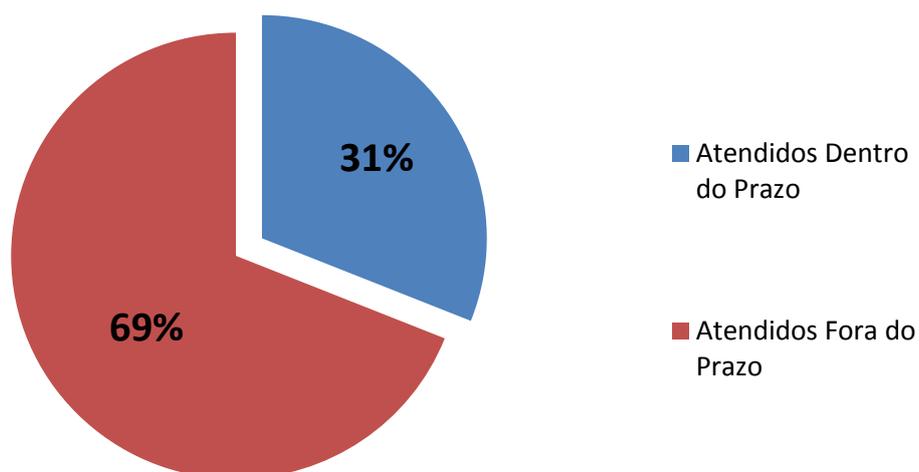
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	29	100%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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>	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:

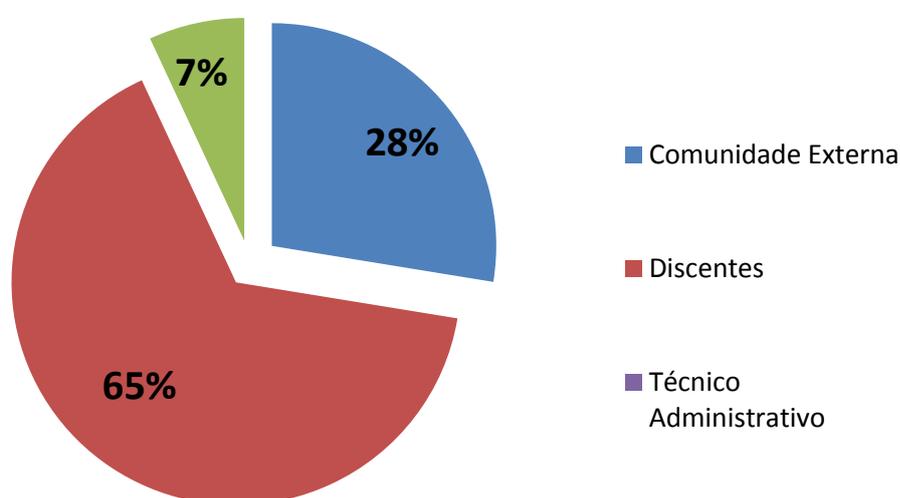
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	9	31%
Atendidos fora do prazo	20	69%



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	19	66%
Docentes	2	7%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	8	28%



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
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	2	7%
CAMPUS PAU DOS FEROS	2	7%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	3%

DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS AGRONÔMICAS E FLORESTAIS	1	3%
DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO	2	7%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS- CARAÚBAS	1	3%
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS GERAIS	1	3%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	5	17%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%
OUVIDORIA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	14%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	1	3%
SEÇÃO DE ASS. À SAÚDE E SEG. DO TRABALHO	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	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 demandados no período foram:

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	2	7%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	7%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	3%
COORDENAÇÃO DE ASSUNTOS ESTUDANTIS – ANGICOS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	2	7%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	1	3%

INTEGRAL - CARAÚBAS		
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LIBRAS - CARAÚBAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	1	3%
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS GERAIS	1	3%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	5	17%
DIVISÃO DE COMPRAS	1	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%
OUIDORIA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	3%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	1	3%
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	2	7%
SEÇÃO DE ASS. À SAÚDE E SEG. DO TRABALHO	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	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:

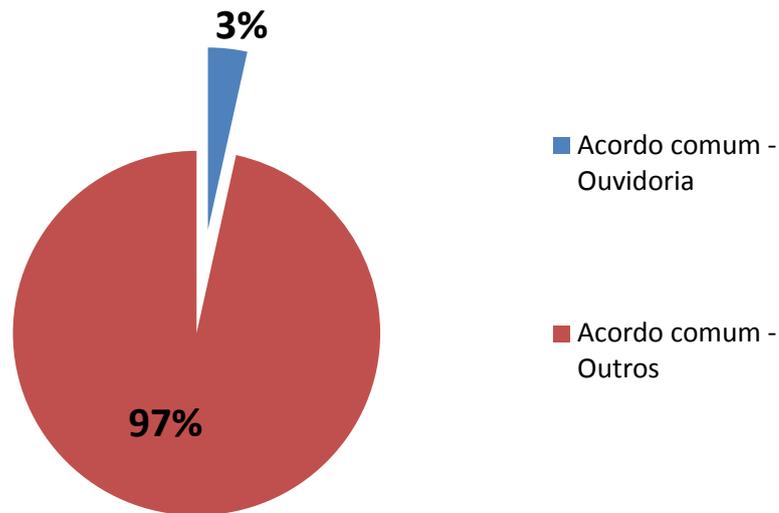
ASSUNTO	QUANTIDADE
ASSÉDIO SEXUAL	5
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	2
BIBLIOTECA	2
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	5
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
ELOGIO	1
GRADUAÇÃO	1
INTERNET	1
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	2
MATRÍCULA	1
OUTROS	2

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	2
TERCEIRIZADOS	3

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

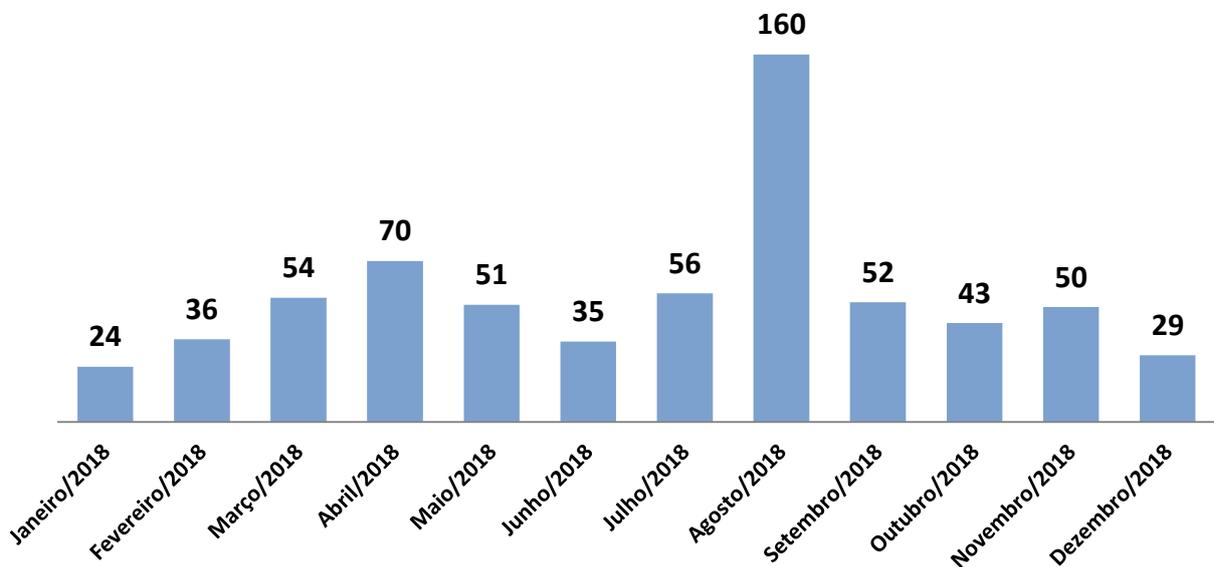
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	1	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>	28	97%
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:

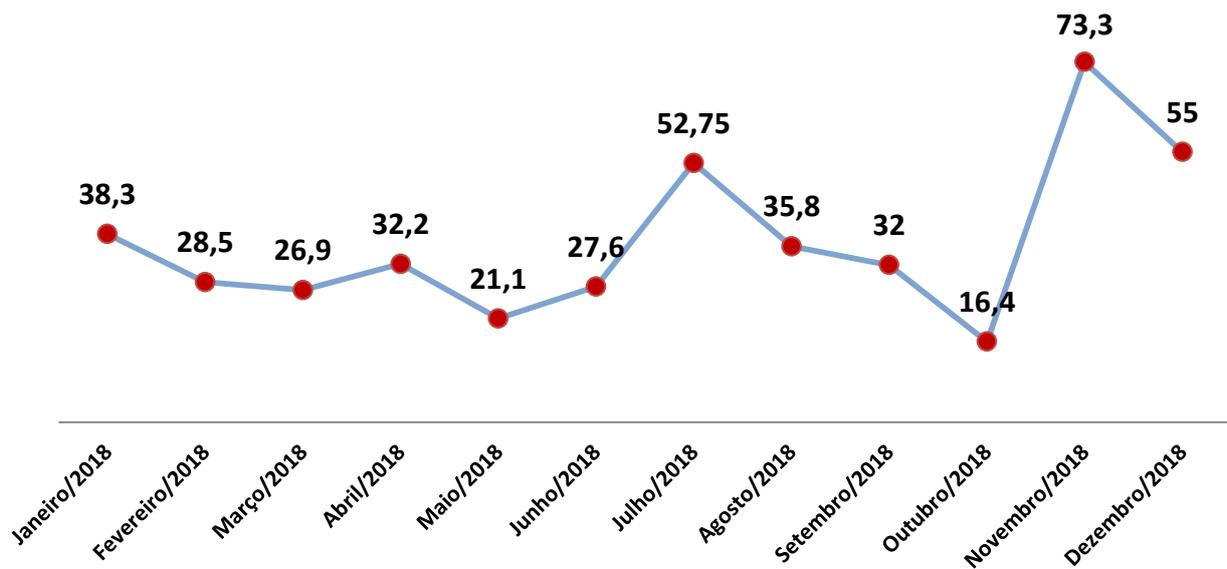


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maio/2018	51	1.075	21,1
Junho/2018	35	965	27,6
Julho/2018	56	2954	59,9
Agosto/2018	160	5726	35,3
Setembro/2018	52	1664	32
Outubro/2018	43	707	16,4
Novembro/2018	50	3664	73,3
Dezembro/2018	29	1594	55,0



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
615/2018	<p>Número/Ano: 615/2018 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Aulas Manifestação Sigilosa: Não Texto: Queria apenas elogiar o meu Professor PHD Marcos Evandro Cintra, pela didática desenvolvida por ele, pelo ótimo andamento das aulas e principalmente por ajudar o máximo que pode sempre! Parabéns ao professor pelo trabalho e pelo empenho desenvolvido por ele! Agradecido pela disponibilidade de ajudar sempre!</p>

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Dezembro/2018

- Videoconferência CGU - A Ouvidoria do Amanhã

Local: Controladoria-Geral da União no RN (Natal/RN)

Data: 4 de dezembro de 2018

Horário: 14h30min às 17h30min

- Assinatura do Termo de Compromisso Rede de Ouvidorias - OAB

Local: Sede da OAB do RN – Natal/RN

Data: 4 de dezembro de 2018

Horário: 13h30min

- Reunião com membros da gestão do Campus Pau dos Ferros

Local: Sala da Direção – Campus Pau dos Ferros

Data: 14 de dezembro de 2018

Horário: 09h00 às 11h00

- Reunião com Chefe da Diretoria de Serviços de Vigilância

Local: Ouvidoria

Data: 21 de dezembro de 2018

Horário: 10h00 às 11h30

Mossoró, 23 de maio de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA