



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Fevereiro/2019



Sumário

APRESENTAÇÃO	3
Formas de Contato:	3
Objetivo	3
ESTATÍSTICAS DOS CHAMADOS RECEBIDOS	4
1 - Categoria dos Chamados.....	4
2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado.....	5
3 – Origem dos Chamados por Campus.....	5
4 – Situação dos Chamados.....	6
5 – Atendimento dos Chamados no Prazo.....	7
6 – Usuários no Período	8
7 – Unidades Demandadas nos Chamados.....	8
8 – Subunidades Demandadas nos Chamados	9
9 – Atendimento de Chamados por Assunto	10
10 – Tratamento dos Chamados Recebidos	11
11 – Evolução dos Chamados	12
12 – Índice de Eficiência de Atendimento	13
13 – Elogios recebidos no período.....	14
14 – Participação em Eventos/Reuniões	15

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

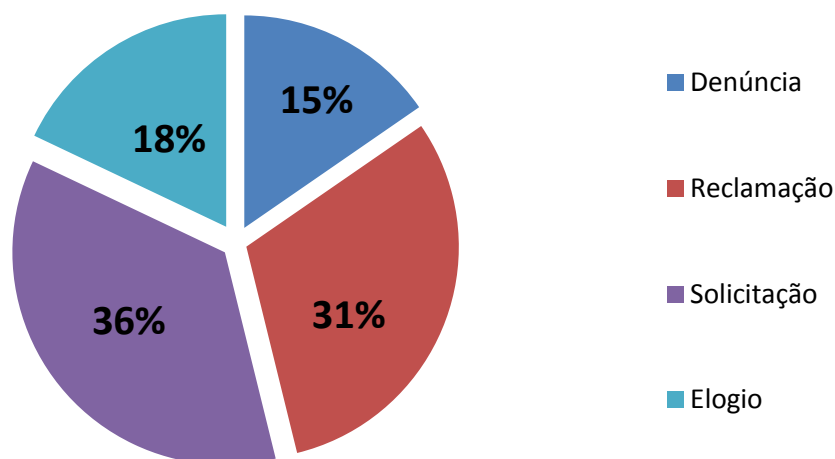
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 28 de fevereiro de 2019.

Foram analisados e tratados 39 (trinta 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:

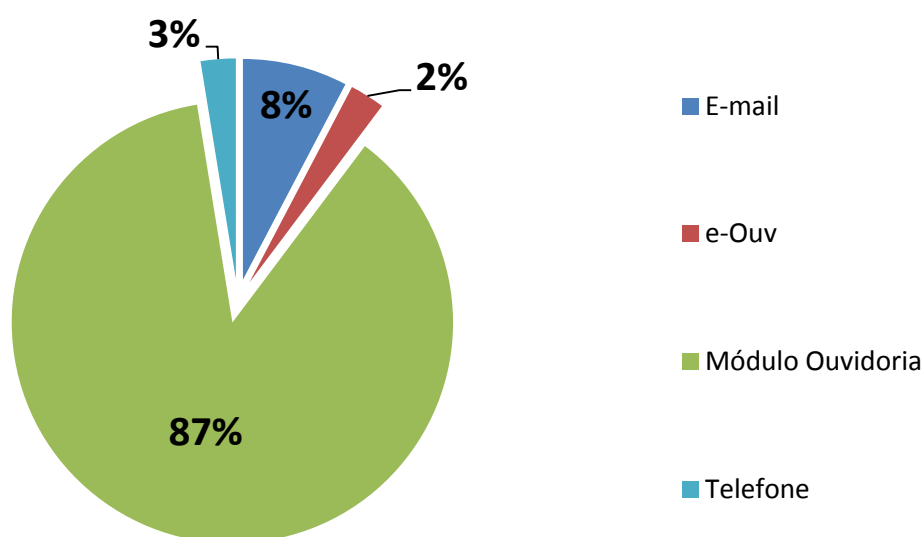
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	6	15%
Reclamação	12	31%
Sugestão	0	0%
Solicitação	14	36%
Elogio	7	18%



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)	34	87,2%
Telefone	1	2,6%
Email	3	7,7%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	1	2,6%
Carta	0	0%

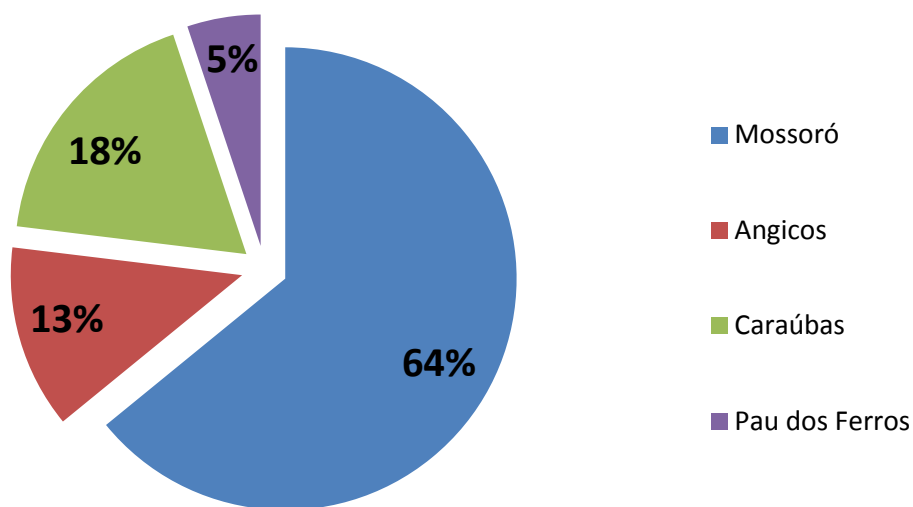


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	25	64%
Angicos	5	13%

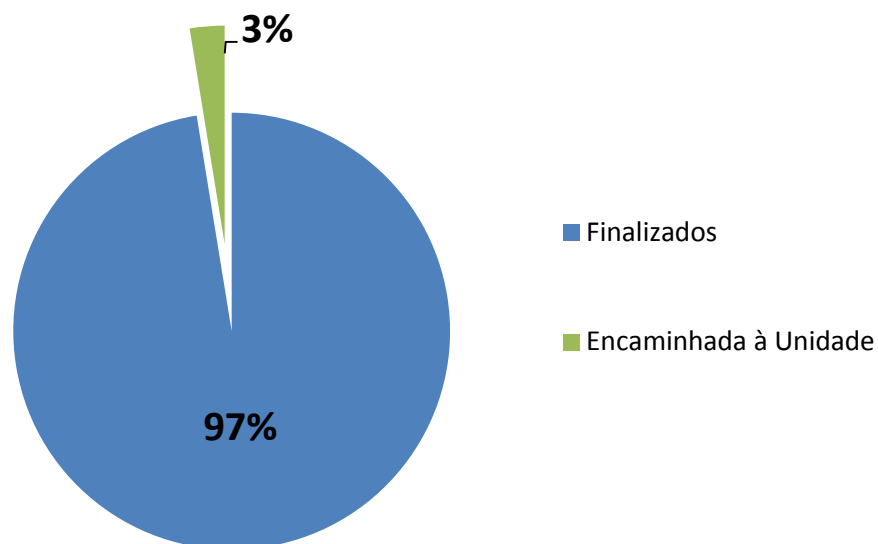
Caraúbas	7	18%
Pau dos Ferros	2	5%



4 – Situação dos Chamados

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

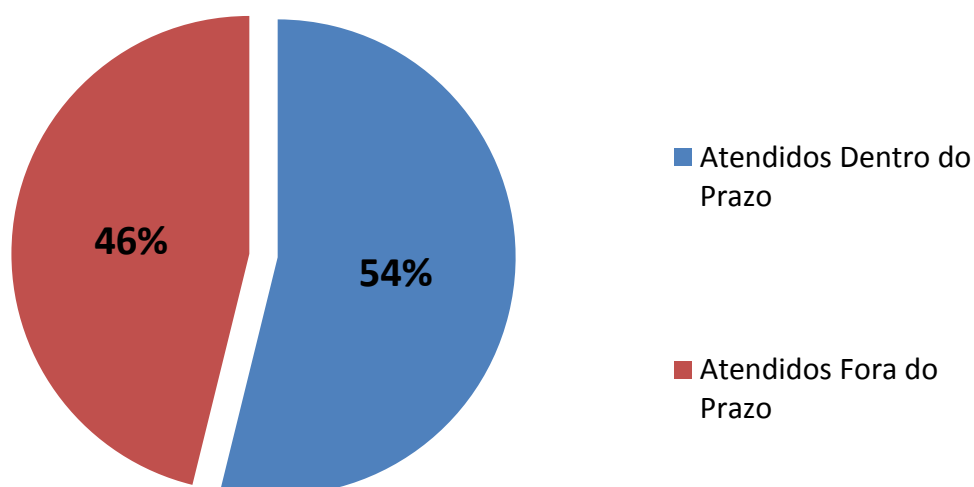
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	38	97%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimentos (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	0	0%
Parecer Cadastrado (Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)	0	0%
Encaminhados à Unidade (Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)	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:

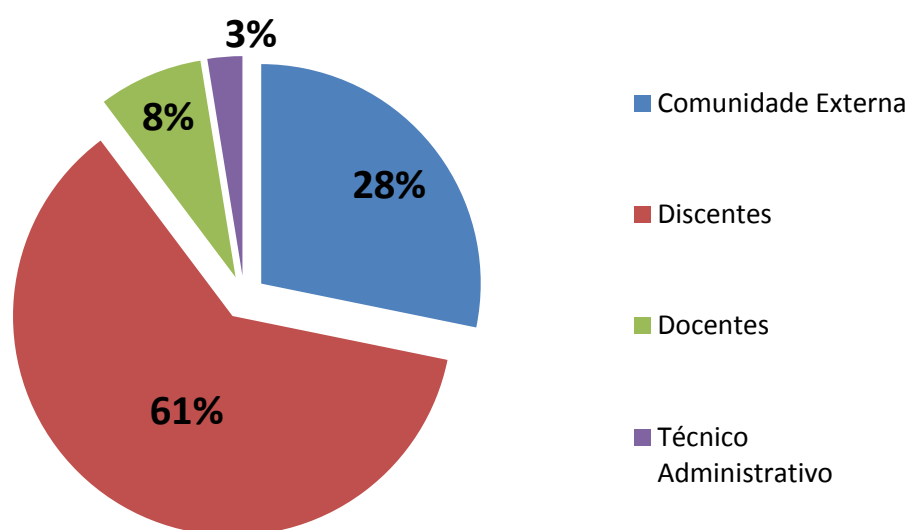
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	21	54%
Atendidos fora do prazo	18	46%



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	24	62%
Docentes	3	8%
Tec. Administrativos	1	3%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	11	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
OUVIDORIA	8	21%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	4	10%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	10%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	10%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	3	8%

CAMPUS CARAUBAS	2	5%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	5%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2	5%
CAMPUS ANGICOS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	1	3%
COORDENAÇÃO DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - CARAÚBAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	1	3%
DRE	1	3%
PROGEPE	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	3%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	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	8	21%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	4	10%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	10%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	10%
CAMPUS CARAUBAS	2	5%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	2	5%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO - PAU DOS FERROS	2	5%

COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA	2	5%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2	5%
CAMPUS ANGICOS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	1	3%
COORDENAÇÃO DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - CARAÚBAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - ANGICOS	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - CARAÚBAS	1	3%
DRE	1	3%
PROGEPE	1	3%
SETOR DE CONTRATOS CONTINUADOS	1	3%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	1	3%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

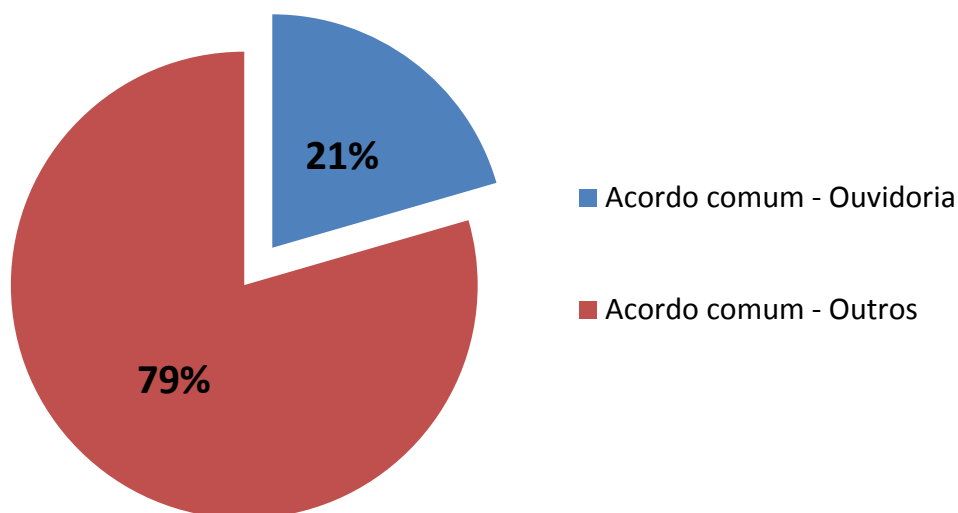
ASSUNTO	QUANTIDADE
ELOGIO	7
BIBLIOTECA	5
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	4
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	3
MATRÍCULA	3
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	3
INTERNET	2
OUTROS	2
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	2
SISU	2
TERCEIRIZADOS	2

CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
MORADIA UNIVERSITÁRIA	1
PESQUISA	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

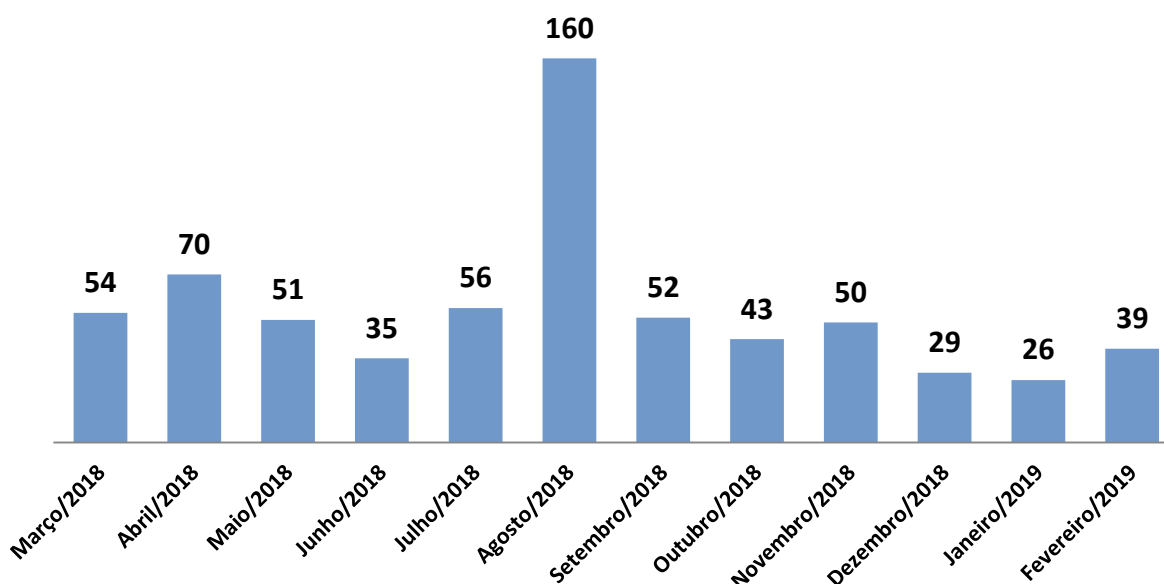
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	8	21%
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>	31	79%
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:

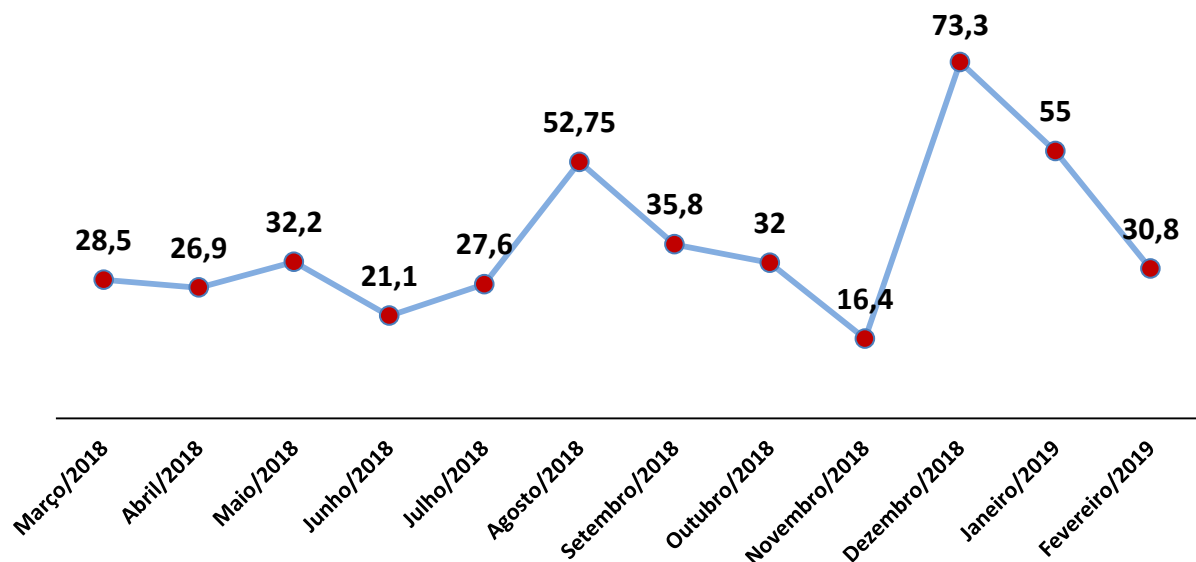


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
Março/2018	54	1.455	26,9
Abril/2018	70	2.254	32,2
Maió/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
Janeiro/2019	26	1235	47,5
Fevereiro/2019	39	1203	30,8



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
29/2019	Número/Ano: 29/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Parabéns Manifestação Sigilosa: Não Texto: Bom. O professor é excelente, que seu propósito é que todos os deus alunos tenha um futuro promissor, ajuda todos da melhor forma possível, e também compreende todos, tendo empatia.
31/2019	Número/Ano: 31/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: elogio para o professor Marcos Cintra Manifestação Sigilosa: Sim Texto: gostaríamos de elogiar o professor Marcos Cintra , de informatica aplicada pelo seu metodo de trabalho que aumenta o nosso desepenho academico.
32/2019	Número/Ano: 32/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Aula Do Prof Marcos E Cintra foi muito produtiva continue assim animado... parabéns.

33/2019	Número/Ano: 33/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio Manifestação Sigilosa: Sim Texto: referente a aula passada dele.Ps:Prof Marcos E Cintra
47/2019	Número/Ano: 47/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professor exemplar Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Gostaria de por meio deste manifestar o profundo apreço pelo professor Leonardo Augusto Casillo , este é um exemplo de dedicação e zelo pelo ofício de professor.
48/2019	Número/Ano: 48/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professor nota 1000 Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Por meio deste queria expressar minha gratidão pelo grande cuidado e atenção que recebemos tanto em sala de aula como em assuntos relacionados a coordenação pelo professor Leonardo Augusto Casillo , professor e coordenador do curso de computação. Estou saindo do curso e me senti muito bem ao longo desses anos sabendo que eu podia contar com o auxílio dele.
50/2019	Número/Ano: 50/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Parabéns Manifestação Sigilosa: Não Texto: Bom. O professor MARCOS EVANDRO CINTRA da disciplina de informatica aplicada é excelente, que seu propósito é que todos os deus alunos tenha um futuro promissor, ajuda todos da melhor forma possível, e também compreende todos, tendo empatia.

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Fevereiro/2019

-Reunião com PROAD acerca das normativas que tratam da necessidade de pesquisa de satisfação de usuários de serviços públicos da UFERSA

Local: Ouvidoria

Data: 1 de fevereiro de 2019

Horário: 14h30min às 15h30min

- Reunião com chefia do Setor de Segurança do Trabalho

Local: Ouvidoria

Data: 18 de fevereiro de 2019

Horário: 09h00 às 10h00

Mossoró, 23 de maio de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA

Bela. Maria Taynara Ferreira Bezerra
Secretária da Ouvidoria – UFERSA