



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Janeiro/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	10
11 – Evolução dos Chamados	11
12 – Índice de Eficiência de Atendimento	12
13 – Elogios recebidos no período.....	13
14 – Participação em Eventos/Reuniões	14

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

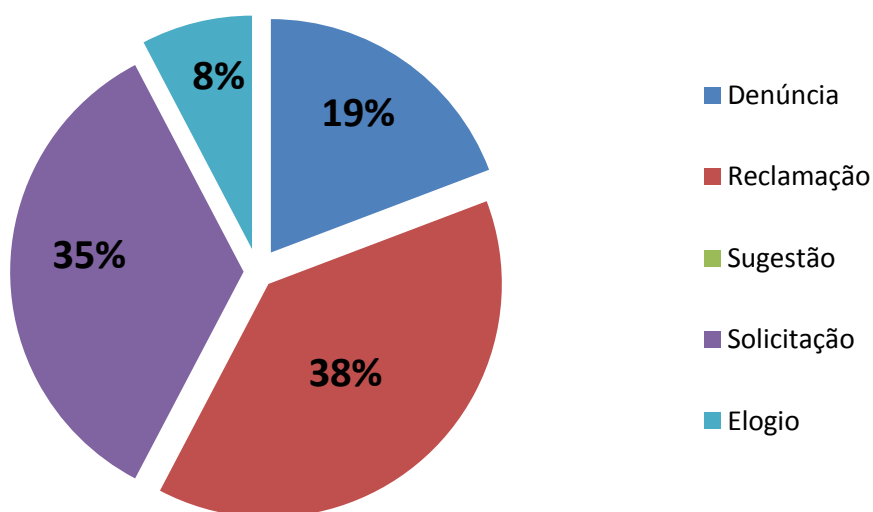
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de janeiro de 2019.

Foram analisados e tratados 26 (vinte 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:

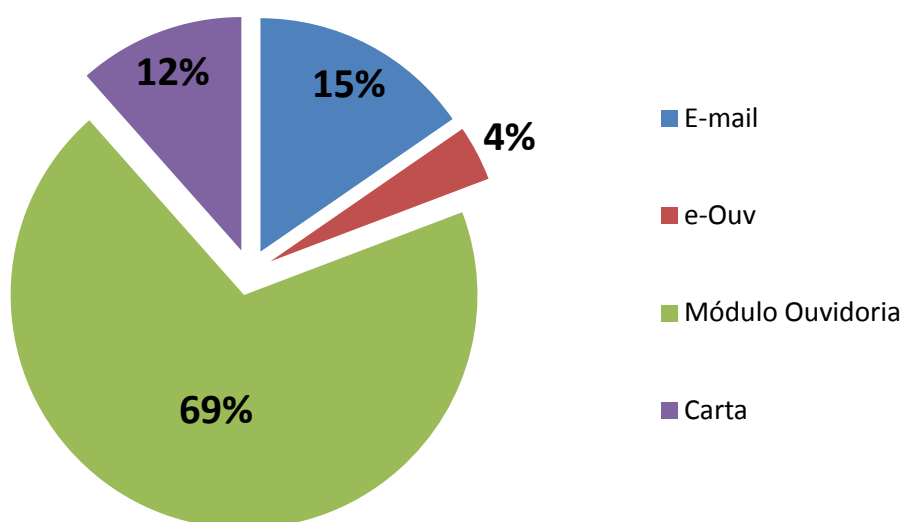
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	5	19%
Reclamação	10	38%
Sugestão	0	0%
Solicitação	9	35%
Elogio	2	8%



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)	18	69,2%
Telefone	0	0%
Email	4	15,4%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	1	3,8%
Carta	3	11,5%

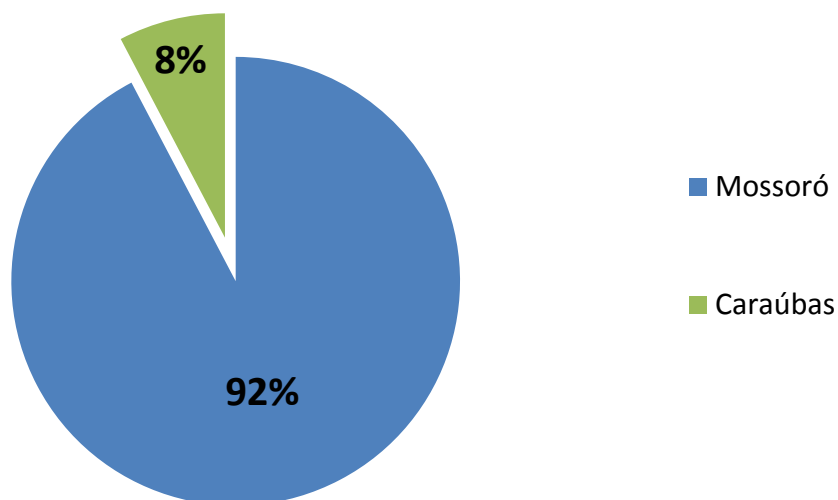


3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	24	92%
Angicos	0	0%

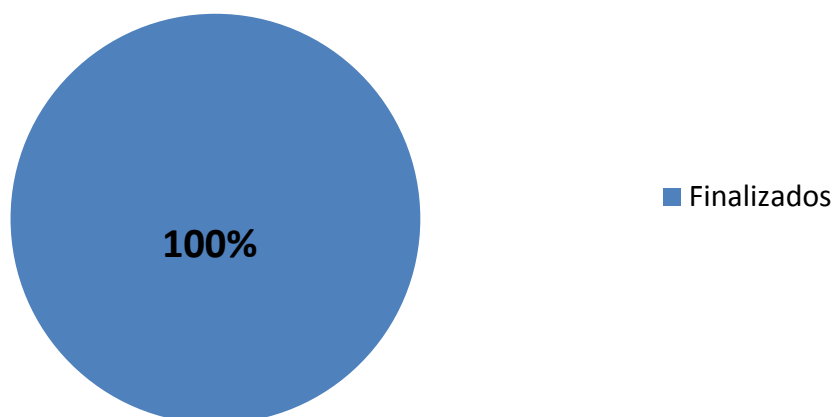
Caraúbas	2	8%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

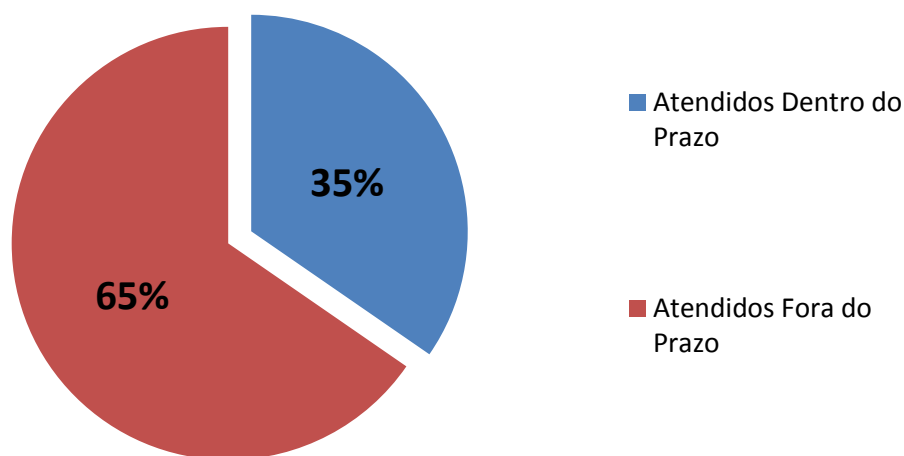
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	26	100%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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:

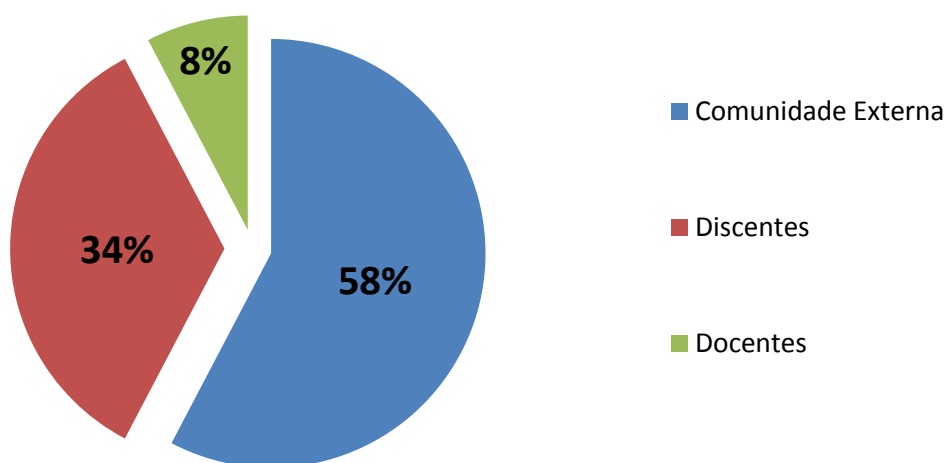
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	9	35%
Atendidos fora do prazo	17	65%



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	9	35%
Docentes	2	8%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	15	58%



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	5	19%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	15%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	3	12%
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	2	8%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	2	8%

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	2	8%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	4%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS AGRONÔMICAS E FLORESTAIS	1	4%
PROGEPE	1	4%
PROGRAD	1	4%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	4%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	4%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	4%

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	5	19%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	4	15%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	3	12%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	3	12%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	2	8%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	4%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA FLORESTAL	1	4%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	4%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	1	4%
PROGEPE	1	4%
PROGRAD	1	4%

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	4%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	4%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

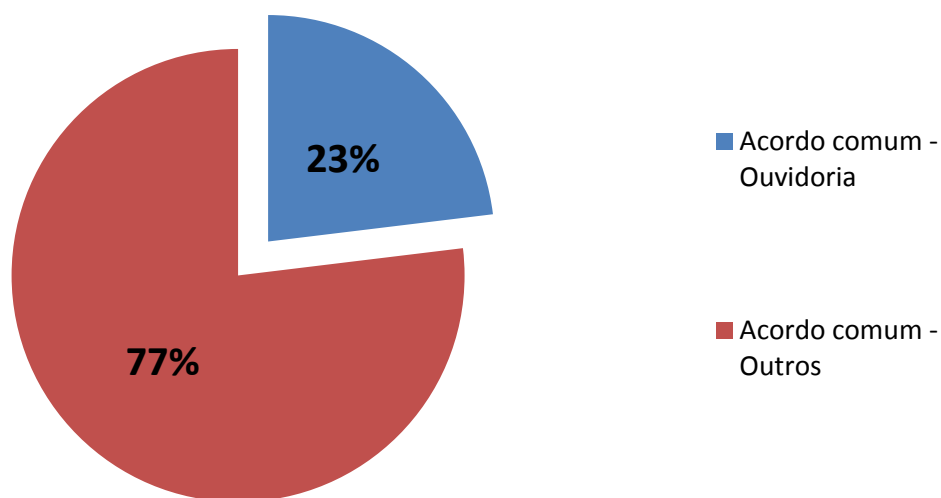
ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	4
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	4
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	3
MATRÍCULA	3
OUTROS	3
AGRESSÃO	2
ELOGIO	2
BIBLIOTECA	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
CONDIÇÕES DE TRABALHO	1
PÓS-GRADUAÇÃO	1
TRANSFERÊNCIAS	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

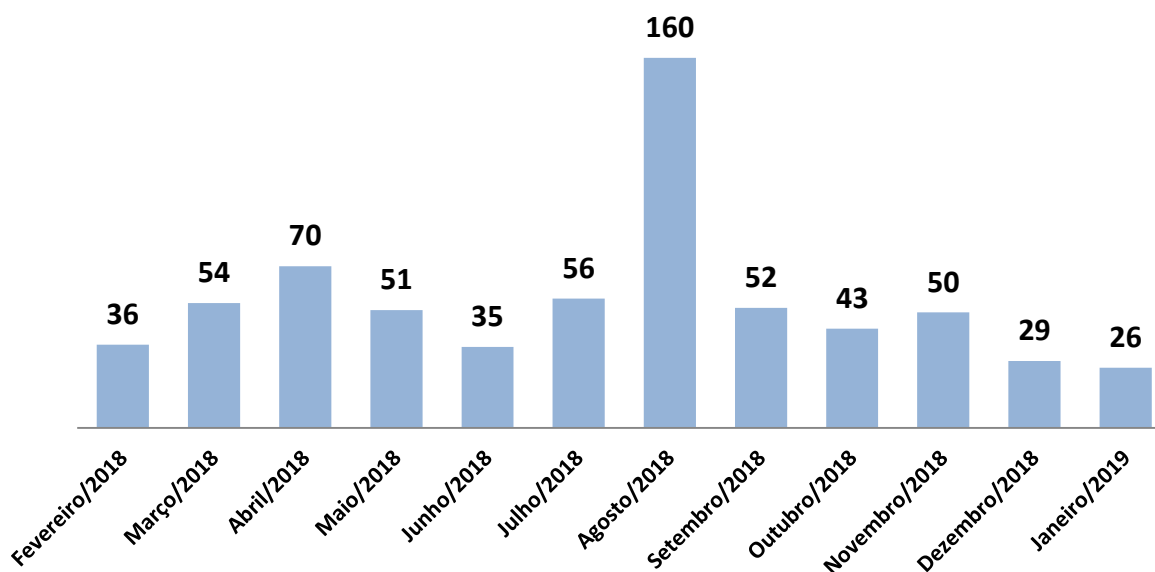
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	6	23%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%

Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	20	77%
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:



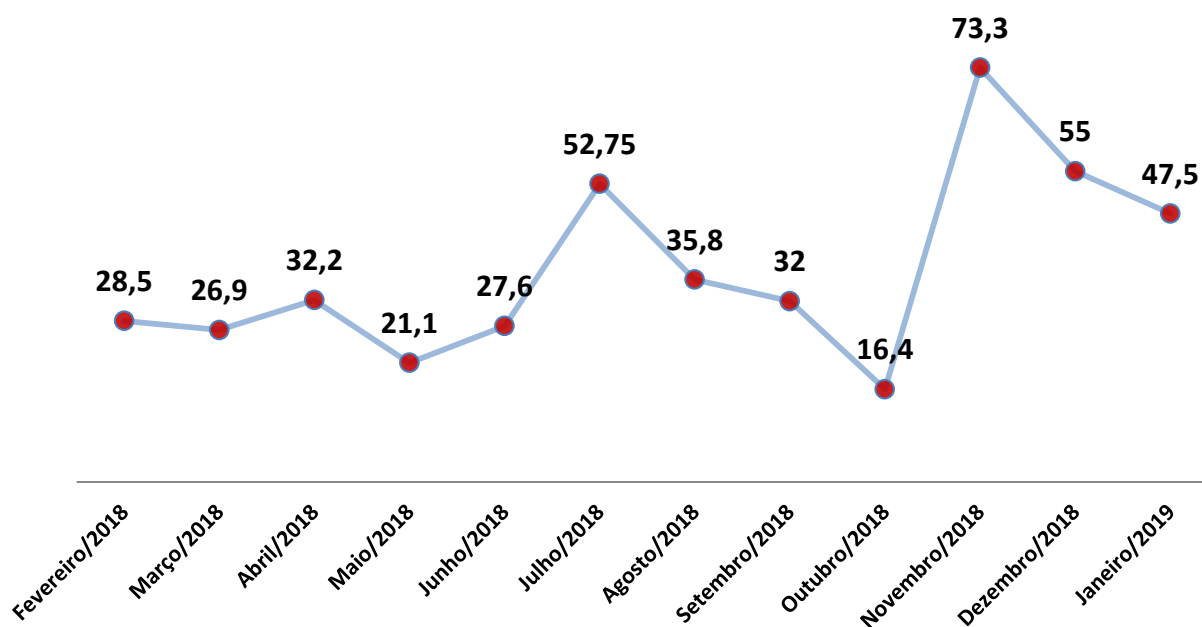
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Janeiro/2019	26	1235	47,5



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
1/2019	<p>Número/Ano: 1/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professor Marcos E. Cintra Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Venho por meio deste anunciar a Ufersa que o professor Marcos E. Cintra, foi no segundo semestre de 2018 o melhor professor do curso de licenciatura em computação do polo Grossos, pois o mesmo disponibilizou a nós</p>

	<p>discentes do curso ministrado por ele de Inglês para computação, outras formas de se comunicar com ele além da plataforma e sempre esteve disponível para tirar dúvidas e passar materiais de estudos para nós alunos, conversar e nos ajudar com os exercícios compartilhando exemplos e corrigindo as atividades com rapidez, hoje inclusive, das 4 matérias que cursei vi que ele já postou a nota definitiva da cadeira ministrada por ele, enquanto as outras 3 ainda não o fizeram, Professor marcos E. Cintra, para mim que já sou graduado em outra área, tendo passado 4,5 anos estudando em uma faculdade a distancia e agora de novo em outra, jamais vi um professor tão dedicado, para mim este homem é símbolo de eficiência, eficácia, prestreza, humanidade, profissionalidade e de professor, espero que mais na frente possa cursar uma outra matéria com ele.</p>
9/2019	<p>Número/Ano: 9/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: professor marcos Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Venho por meio desta deixar registrar minha satisfação por fazer parte do grupo de alunos do professor marcos (informática aplicada) um professor muito capacitado e dedicado.</p> <p>o professor tá de parabéns pelo sua dedicação e seu conhecimento na área</p>

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Janeiro/2019

-Reunião sobre Usuários de Serviços Públicos com responsáveis por setores que prestam serviços de atendimento ao público

Local: Ouvidoria

Data: 7 de janeiro de 2019

Horário: 9h00min às 11h30min

- Reunião com chefia do DCSA

Local: Ouvidoria

Data: 30 de janeiro de 2018

Horário: 15h00 às 16h00

Mossoró, 23 de maio de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA