



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Novembro/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**

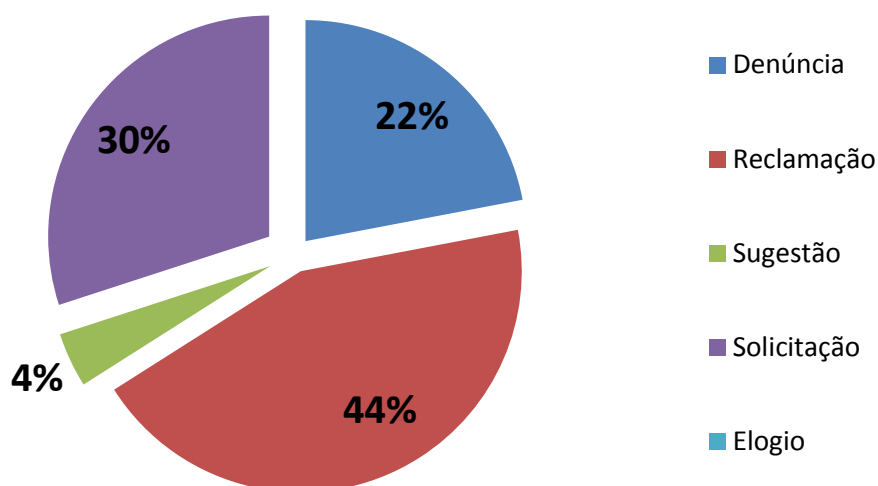
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de novembro de 2018.

Foram analisados e tratados 50 (cinquenta) 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:

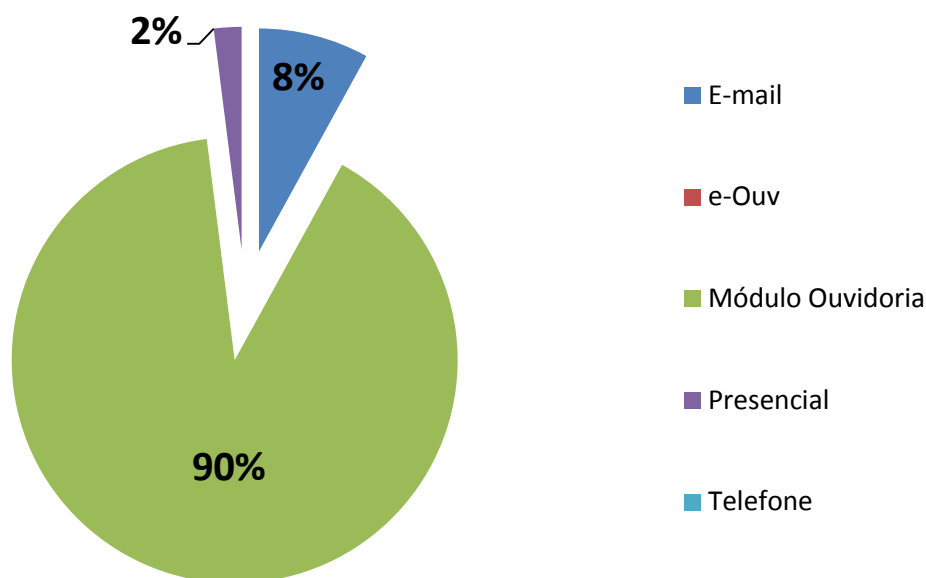
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	11	22%
Reclamação	22	44%
Sugestão	2	4%
Solicitação	15	30%
Elogio	0	0%



## 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)	45	90%
Telefone	0	0%
Email	4	8%
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%

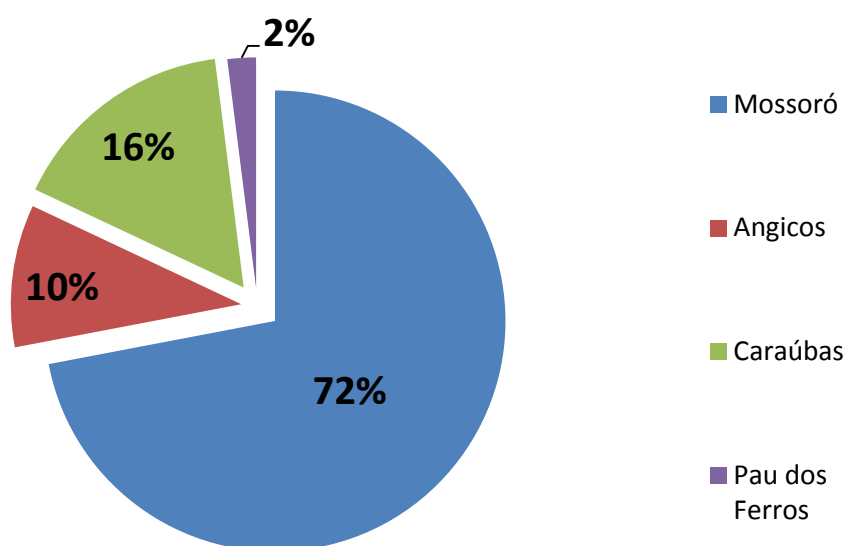


## 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	36	72%
Angicos	5	10%

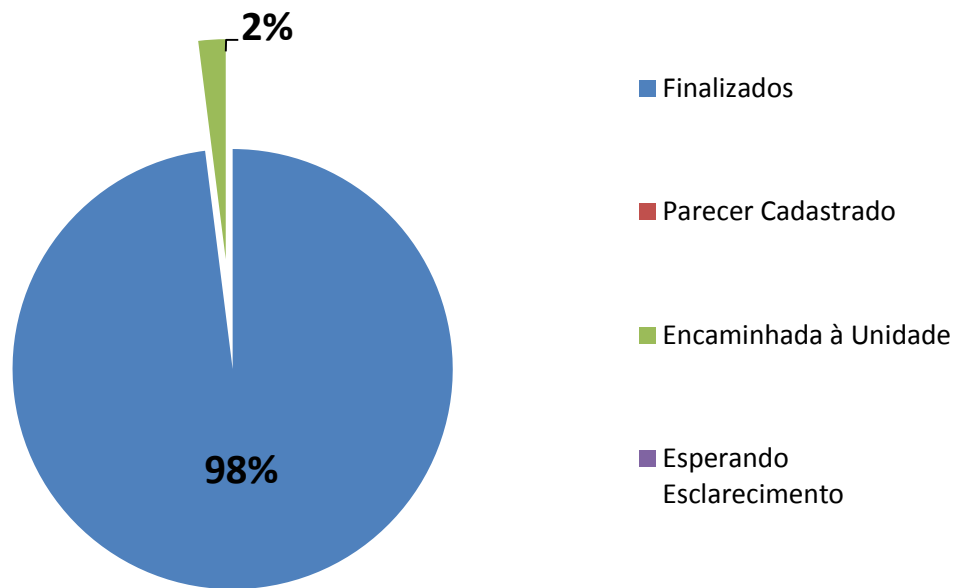
Caraúbas	8	16%
Pau dos Ferros	1	2%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

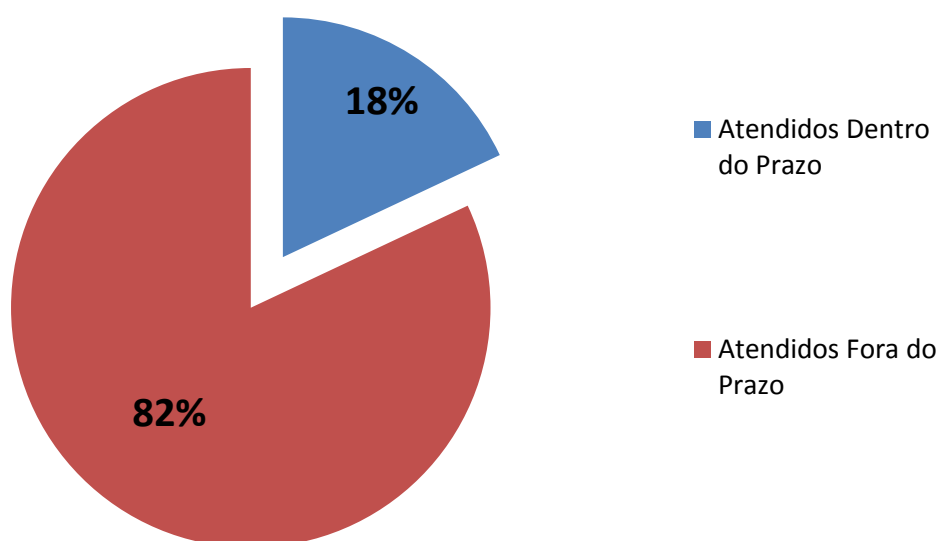
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	49	98%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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	2%



## 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:

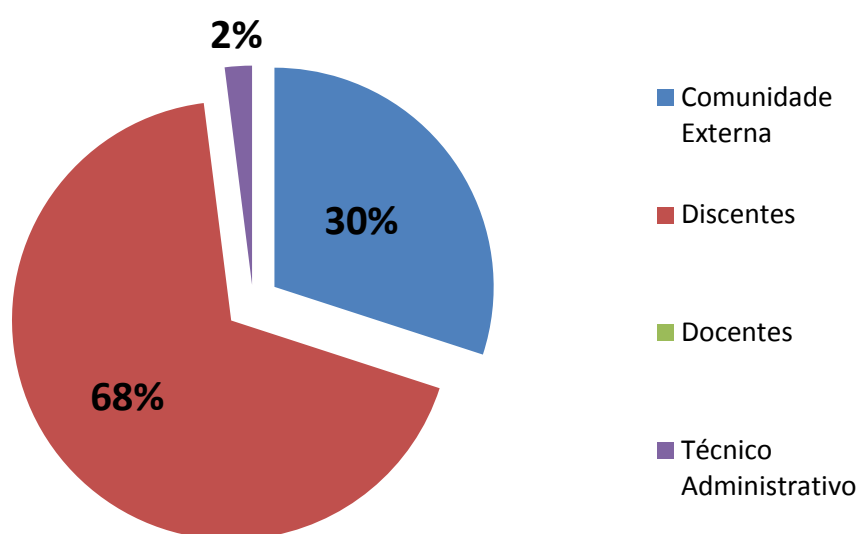
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	9	18%
Atendidos fora do prazo	41	82%



## 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	34	68%
Docentes	0	0%
Tec. Administrativos	1	2%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	15	30%



## 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
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	10	20%
CENTRO DE ENGENHARIAS	9	18%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	5	10%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	5	10%

CAMPUS ANGICOS	4	8%
GABINETE	3	6%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	2	4%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	2	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO- CARAÚBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICAS E HUMANAS - PAU DOS FERROS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	1	2%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	1	2%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	1	2%
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTE CARAÚBAS	1	2%
OUVIDORIA	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO	1	2%

## 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	4	8%
CAMPUS ANGICOS	3	6%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	2	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	2%
CENTRO DE ENGENHARIAS	5	10%



COMISSÃO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO SERVIDOR PÚBLICO	2	4%
COORDENAÇÃO DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - CARAÚBAS	1	2%
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO - ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ARQUITETURA E URBANISMO - PAU DOS FERROS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - CARAÚBAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LIBRAS - CARAÚBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	2%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	1	2%
GABINETE	1	2%
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTE - CARAÚBAS	1	2%
OUVIDORIA	1	2%
PROGRAMAS SOCIAIS	4	8%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	8%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	8%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO	1	2%
RESTAURANTE UNIVERSIÁRIO	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	4	8%

## 9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

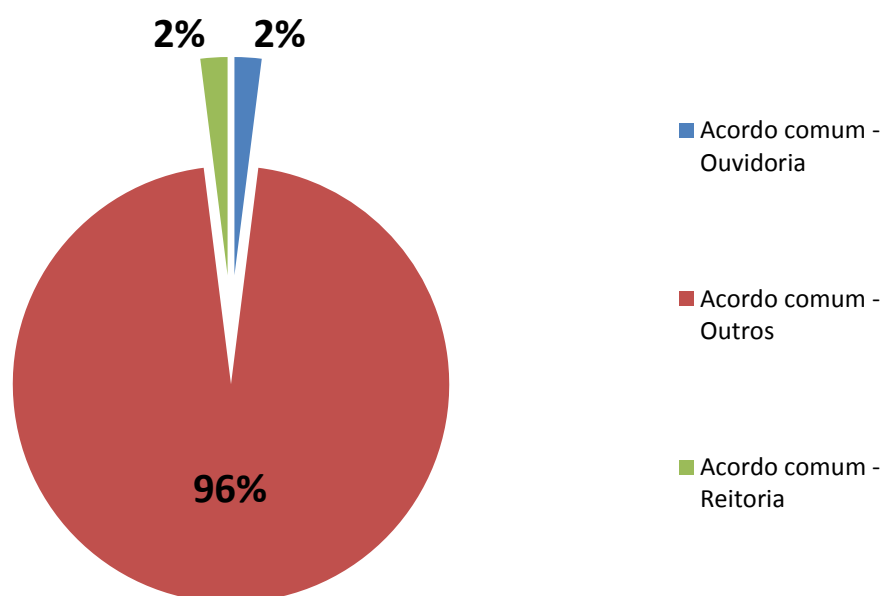
ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	8
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	8
BIBLIOTECA	4
MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	4
MORADIA UNIVERSITÁRIA	3
OUTROS	3
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	3
AGRESSÃO	2
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	2
ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS	2
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	2
MATRÍCULA	2
SISU	2
Terceirizados	2
ASSÉDIO SEXUAL	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
TRANSPORTE	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

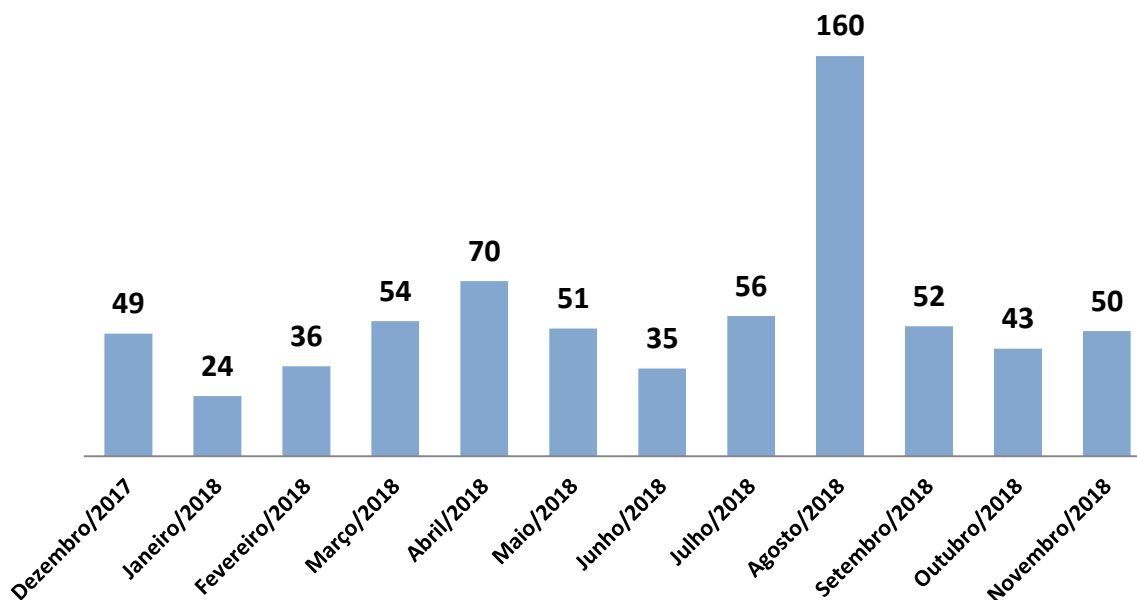
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	1	2%

Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	1	2%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	48	96%
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:



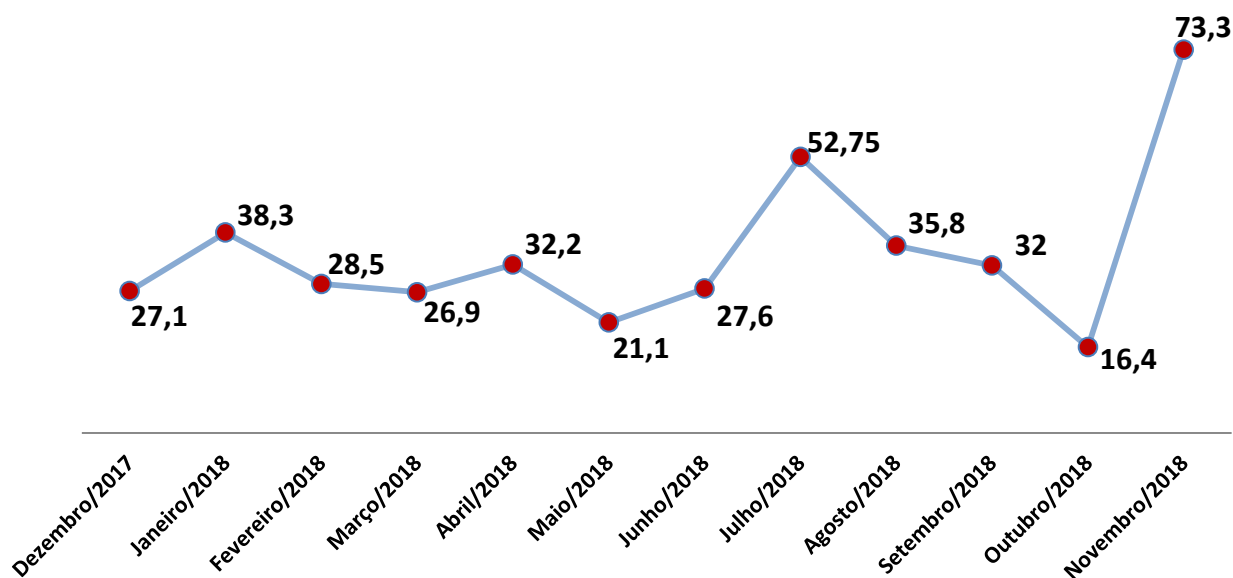
## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
Dezembro/2017	49	1.328	27,1
Janeiro/2018	24	919	38,3

<b>Fevereiro/2018</b>	36	1.026	<b>28,5</b>
<b>Março/2018</b>	54	1.455	<b>26,9</b>
<b>Abril/2018</b>	70	2.254	<b>32,2</b>
<b>Maió/2018</b>	51	1.075	<b>21,1</b>
<b>Junho/2018</b>	35	965	<b>27,6</b>
<b>Julho/2018</b>	56	2954	<b>59,9</b>
<b>Agosto/2018</b>	160	5726	<b>35,3</b>
<b>Setembro/2018</b>	52	1664	<b>32</b>
<b>Outubro/2018</b>	43	707	<b>16,4</b>
<b>Novembro/2018</b>	50	3.664	<b>73,3</b>



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

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

#### **Novembro/2018**

**- Participação no Curso de Acesso à Informação - CGU**

Local: Auditório da Controladoria Geral da União no Rio Grande do Norte

Data: 6 ab 8 de novembro de 2018

Horário: 9h às 18h

**- Lançamento do Relatório de pesquisa sobre Condições da Comunidade LGBT na UFERSA**

Local: auditório da PROPPG/UFERSA

Data: 28 de novembro de 2018

Horário: 08:30h às 10h

Mossoró, 22 de maio de 2019.

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