



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Outubro/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**

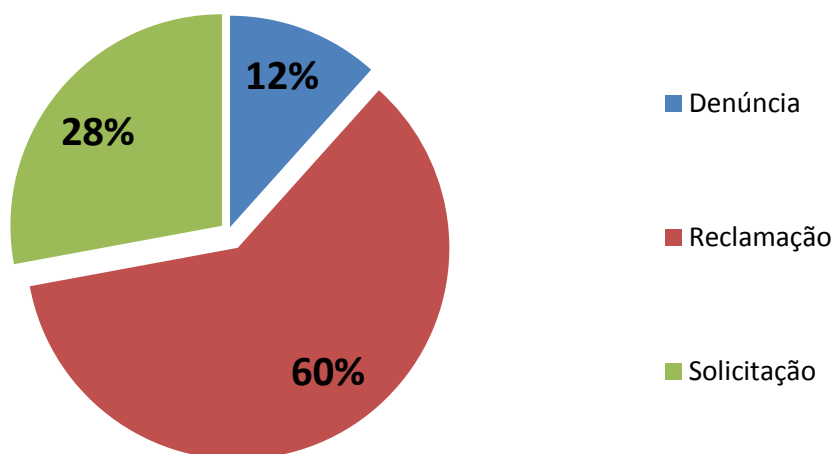
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de outubro de 2018.

Foram analisados e tratados 43 (quarenta e três) 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	12%
Reclamação	26	60%
Sugestão	0	0%
Solicitação	12	28%
Elogio	0	0%

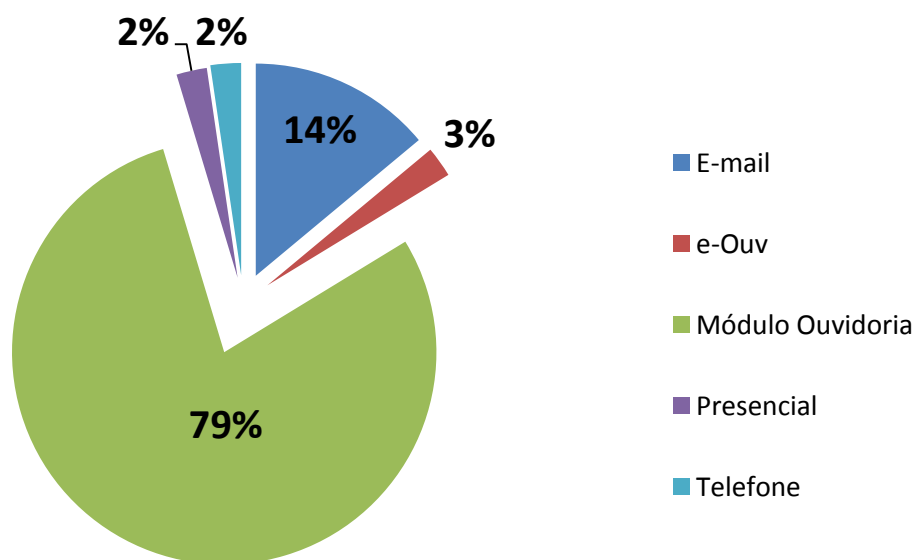


### **2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado**

A Ouvidoria da UFERSA registrou os chamados do período de acordo com o canal utilizado: 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)	34	79%
Telefone	1	2%
Email	6	14%
Presencial	1	2%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	1	2%
Carta	0	0%

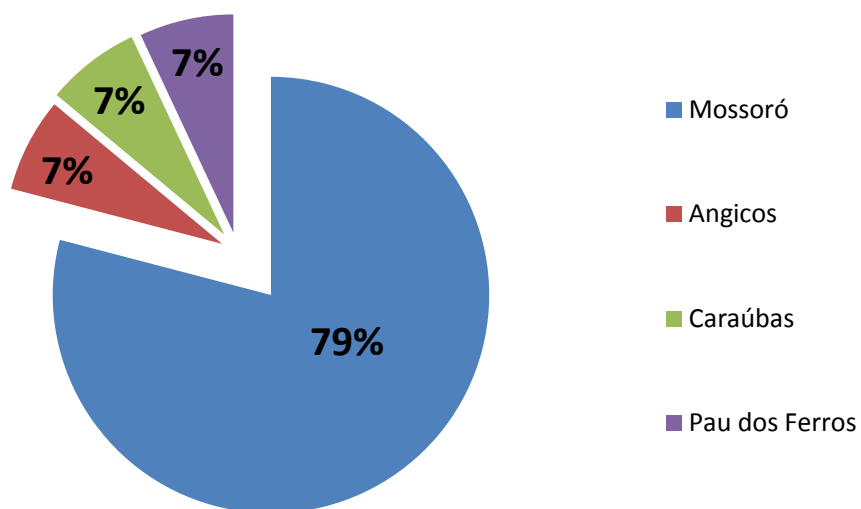


### 3 – Origem dos Chamados por Campus

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

CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	34	79%
Angicos	3	7%

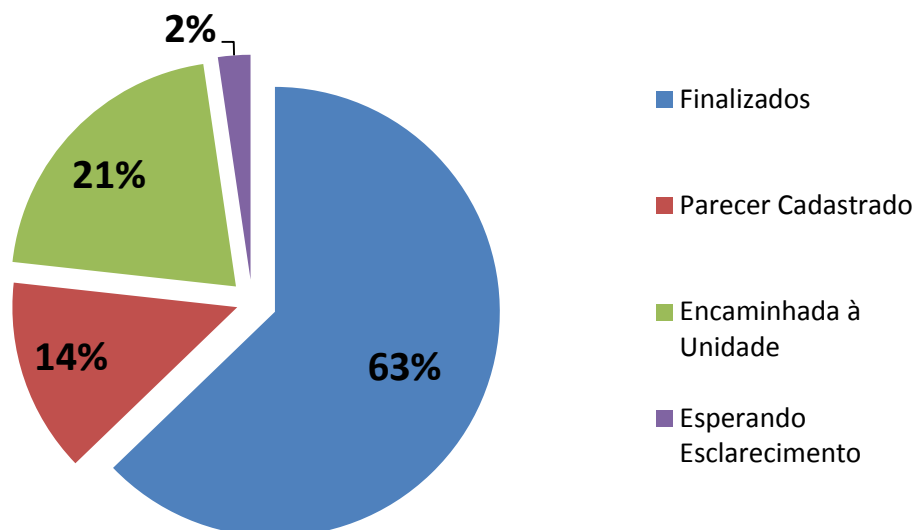
Caraúbas	3	7%
Pau dos Ferros	3	7%



#### 4 – Situação dos Chamados

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

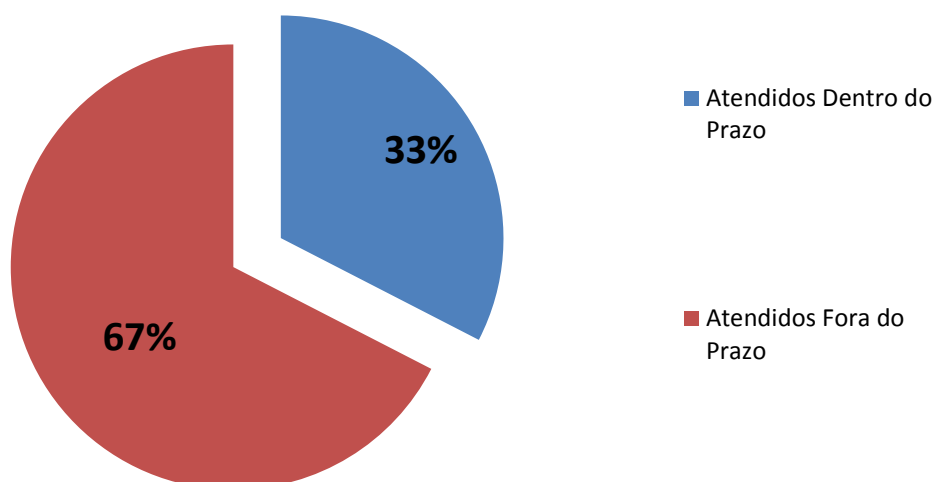
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	27	63%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	1	2%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	6	14%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	9	21%



## 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:

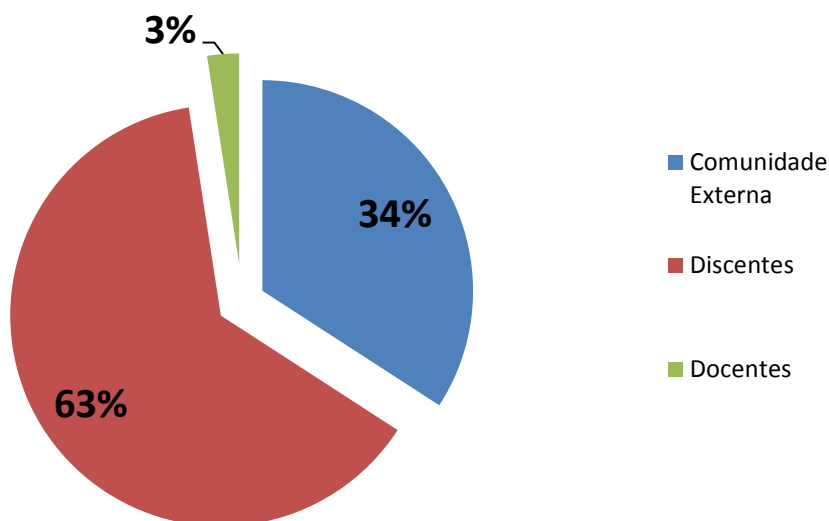
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	14	33%
Atendidos fora do prazo	29	67%



## 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	26	60%
Docentes	1	2%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	14	33%



## 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 GRADUAÇÃO	8	19%
GABINETE	4	9%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	3	7%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	3	7%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	5%

CENTRO DE ENGENHARIAS	2	5%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	2	5%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	5%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2	5%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	2%
COORD. CURSO DE DIREITO	1	2%
COORDENAÇÃO DE AÇÃO AFIRMATIVA, DIVERSIDADE E INCLUSAO SOCIAL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	2%
DIVISÃO DE ATENÇÃO À SAUDE DO SERVIDOR	1	2%
NEAD	1	2%
OUVIDORIA	1	2%
PROGRAMAS SOCIAIS	1	2%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	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
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	9	21%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	3	7%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	3	7%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELETRICA	3	7%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	3	7%
CENTRO DE ENGENHARIAS	2	5%
GABINETE	2	5%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2	5%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	1	2%
COORD. CURSO DE DIREITO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DEMEDICINA	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS E TECNOLOGIA - PAU DOS FERROS	1	2%
DIVISÃO DE ATENÇÃO À SAUDE DO SERVIDOR	1	2%
NEAD	1	2%
OUVIDORIA	1	2%
PROGRAMAS SOCIAIS	1	2%
REITORIA	1	2%
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	1	2%

## 9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

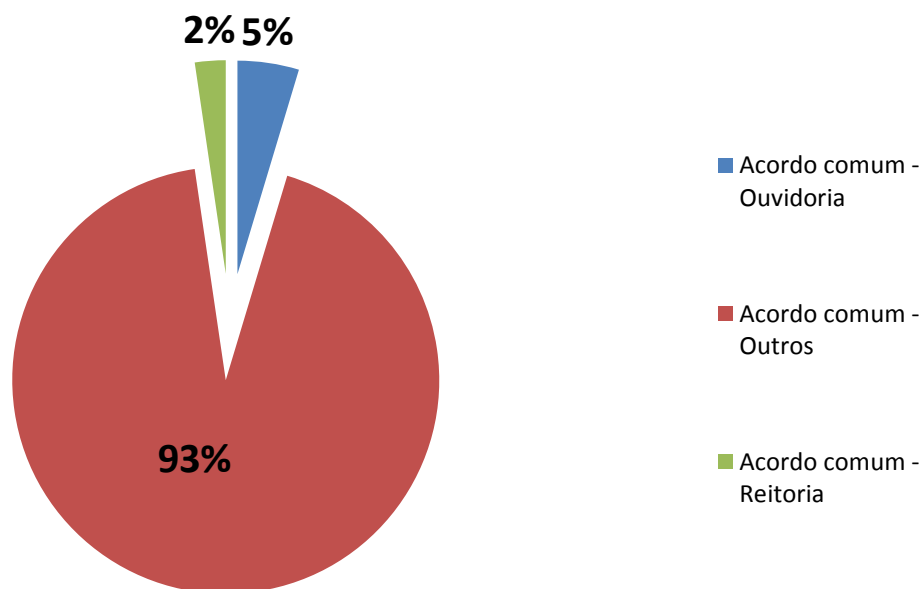
ASSUNTO	QUANTIDADE
MATRÍCULA	7
COMPROTAMENTO DE SERVIDOR	5
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	5
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	5
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	3
BIBLIOTECA	3
GRADUAÇÃO	3
INTERNET	3
ADMINISTRAÇÃO	1
ASSÉDIO MORAL	1
ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS	1
OUTROS	1
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	1
TRANSPORTE	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

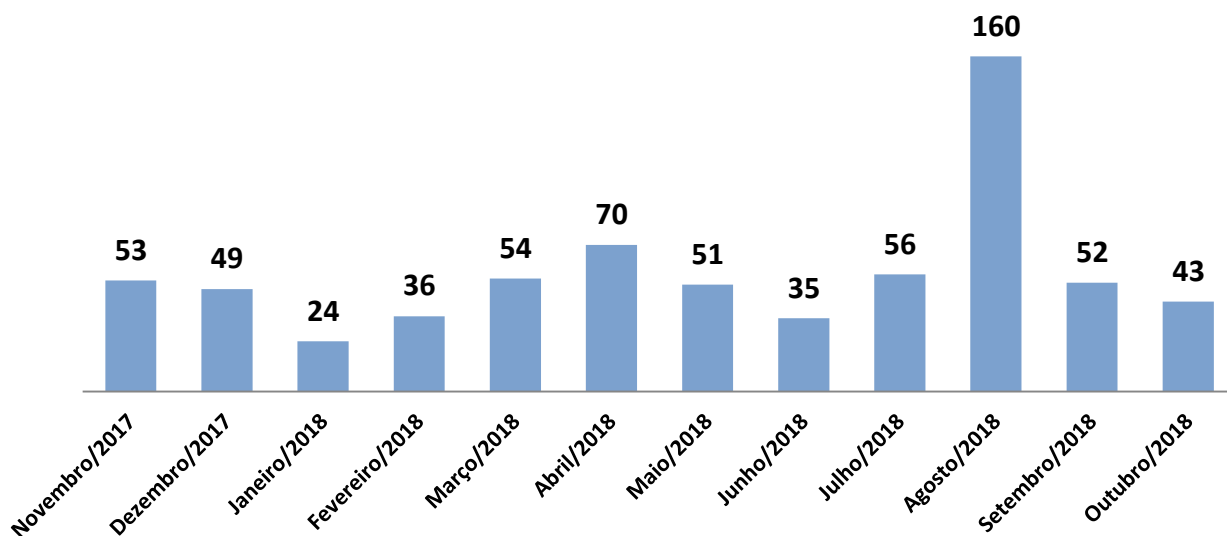
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	2	5%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	1	2%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	40	93%

Processo Conciliado – Ouvidoria (Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFERSA)	0	0%
Processo Encam. Reitoria (Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)	0	0%
Processo Encam. Comissão de Ética (Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Comissão de Ética do Servidor Público da UFERSA)	0	0%
Processo Adm. Disciplinar (Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA resultando em abertura de PAD)	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:



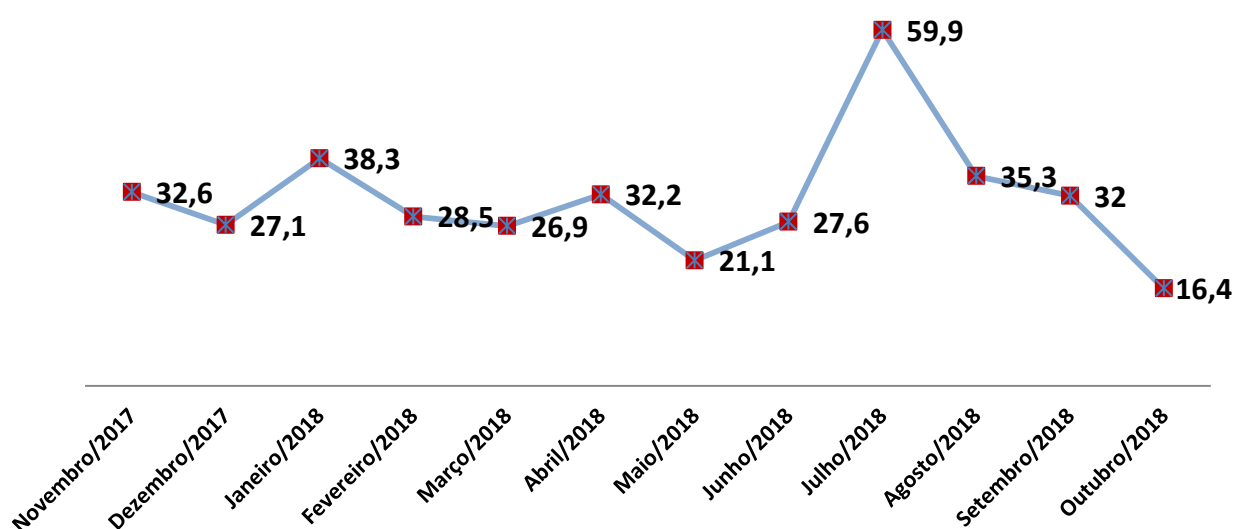
## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
Novembro/2017	53	1.730	32,6
Dezembro/2017	49	1.328	27,1
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	<b>32,2</b>
Maiio/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>35,3</b>
Setembro/2018	52	1664	<b>32</b>
Outubro/2018	43	707	<b>16,4</b>



## 13 – Participação em Eventos/Reuniões

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

### Outubro/2018

#### **- Participação no Curso de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e Simplificação - Promovido pela CGU/OGU**

Local: Centro Cultural Ariano Suassuna - João Pessoa / PB

Data: 2 a 4 de outubro de 2018

Horário: 9h às 18h

**- Apresentação da Ouvidoria no evento de recepção dos discentes ingressantes do Campus Pau dos Ferros**

Local: Auditório Central do Campus Pau dos Ferros

Data: 23 de outubro de 2018

Horário: 11h às 16h

**- Apresentação da Ouvidoria no evento de recepção dos discentes ingressantes do Campus Angicos**

Local: Auditório Central do Campus Angicos

Data: 31 de outubro de 2018

Horário: 15h às 18h00

**- Apresentação da Ouvidoria na recepção aos discentes do curso de Interdisciplinas em Ciência e Tecnologia - Mossoró**

Local: Auditório Amâncio Ramalho - Campus Mossoró Leste

Data: 24 de outubro de 2018

Horário: 10h30 às 11h30

**- Apresentação da Ouvidoria na recepção aos discentes do curso de Medicina Veterinária - Mossoró**

Local: Centro de Ciências Biológicas e da Saúde - Campus Mossoró Oeste

Data: 24/10/2018

Horário: 16h às 17h

**- Apresentação da Ouvidoria na Semanda do Centro Estudantil de Direito - Mossoró**

Local: Sala 11 do Bloco de Aulas VII - Campus Mossoró Leste

Data: 25 de outubro de 2018

Horário: 19h às 20h

Mossoró, 30 de abril de 2019.

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