



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Março/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	6
4 – Situação dos Chamados.....	6
5 – Atendimento dos Chamados no Prazo	7
6 – Usuários no Período	8
7 – Unidades Demandadas nos Chamados.....	9
8 – Subunidades Demandadas nos Chamados.....	10
9 – Atendimento de Chamados por Assunto	11
10 – Tratamento dos Chamados Recebidos.....	11
11 – Evolução dos Chamados.....	13
12 – Índice de Eficiência de Atendimento.....	13
13 – Elogios recebidos no período	15
14 – Participação em Eventos/Reuniões.....	17

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

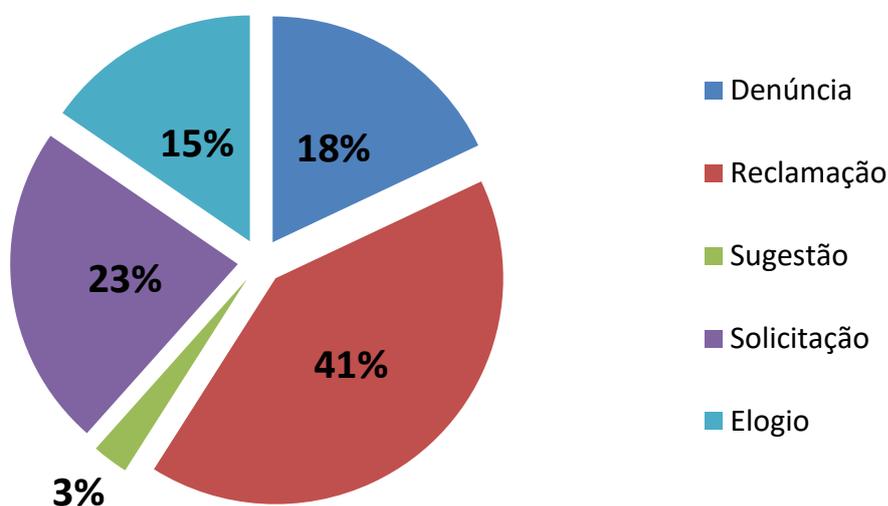
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de março de 2019.

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:

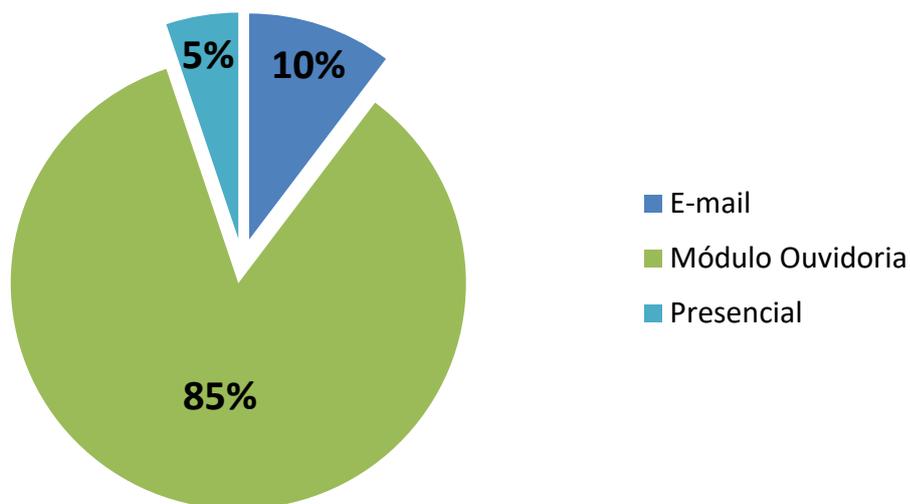
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	18%
Reclamação	16	41%
Sugestão	1	3%
Solicitação	9	23%
Elogio	6	15%



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:

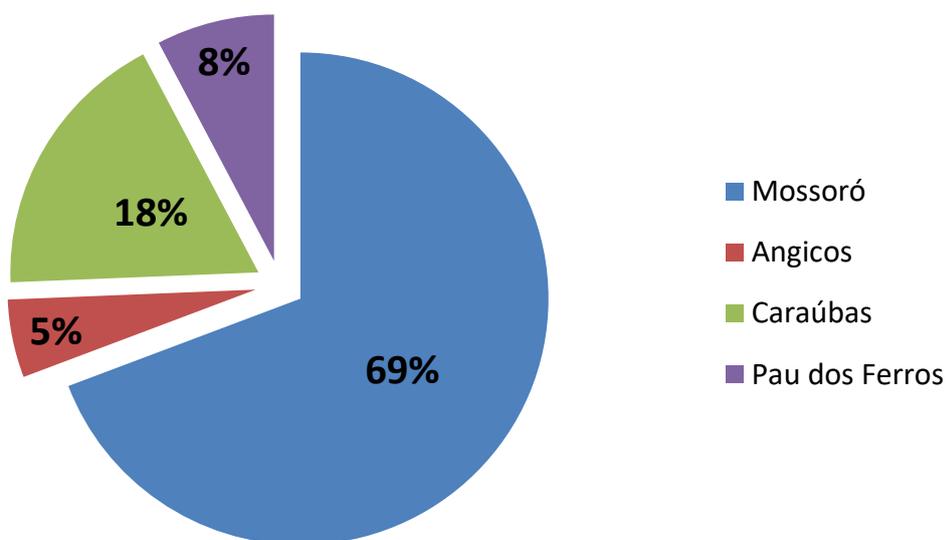
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	33	84,6%
Telefone	0	0%
Email	4	10,3%
Presencial	2	5,1%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%



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	27	69%
Angicos	2	5%
Caraúbas	7	18%
Pau dos Ferros	3	8%

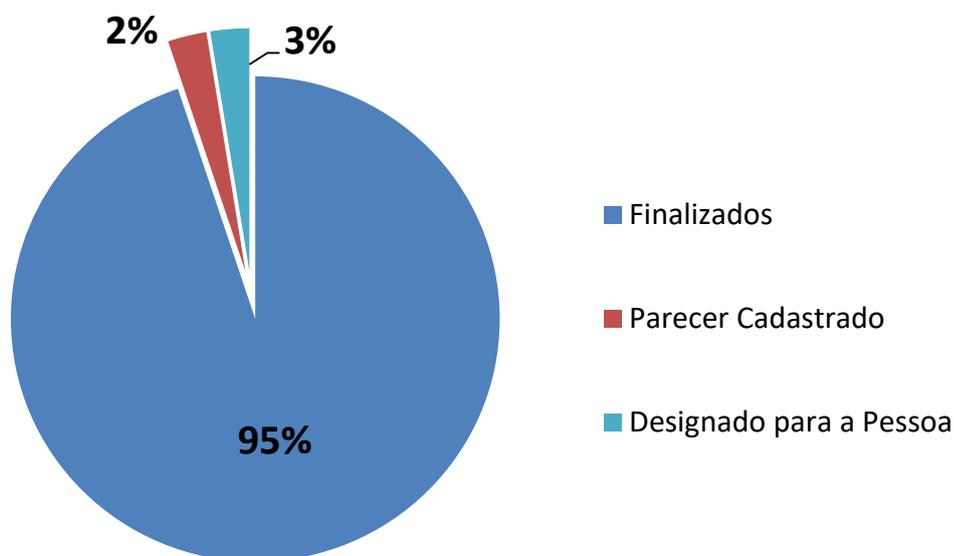


4 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	37	95%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimentos (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	0	0%

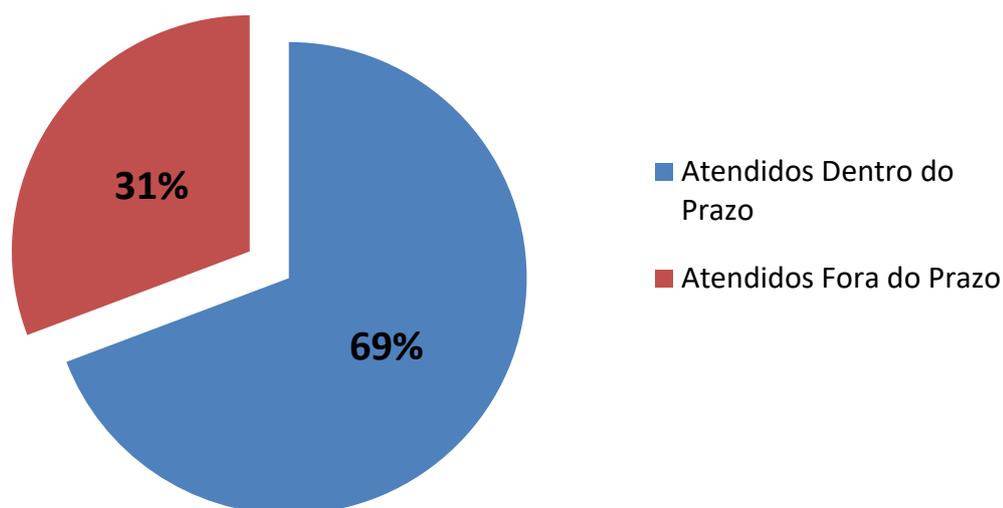
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	1	3%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	1	3%
Designado para a Pessoa <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de uma pessoa específica)</i>	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:

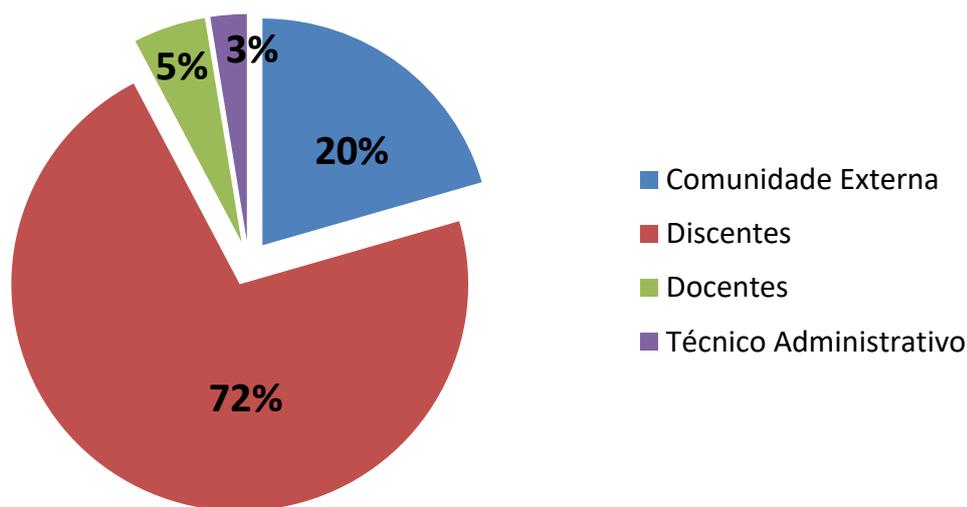
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	27	69%
Atendidos fora do prazo	12	31%



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	28	72%
Docentes	2	5%
Tec. Administrativos	1	3%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	8	21%



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	15	38%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	3	8%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	3	8%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	2	5%
PROGRAD	2	5%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	5%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	1	3%

DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	1	3%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	1	3%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	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	15	38%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	3	8%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	3	8%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	2	5%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	2	5%
PROGRAD	2	5%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	5%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO DO CAMPO	1	3%

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	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:

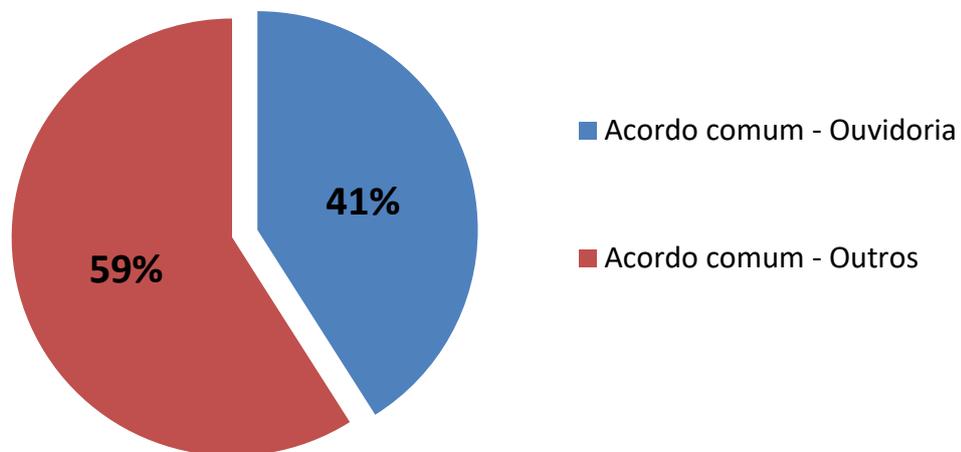
ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	13
ELOGIO	6
MATRÍCULA	5
ENCERRAMENTO DE CHAMADO	3
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	2
ESTÁGIO	2
GRADUAÇÃO	2
SISU	2
BIBLIOTECA	1
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	1
OUTROS	1
TRANSPORTE	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

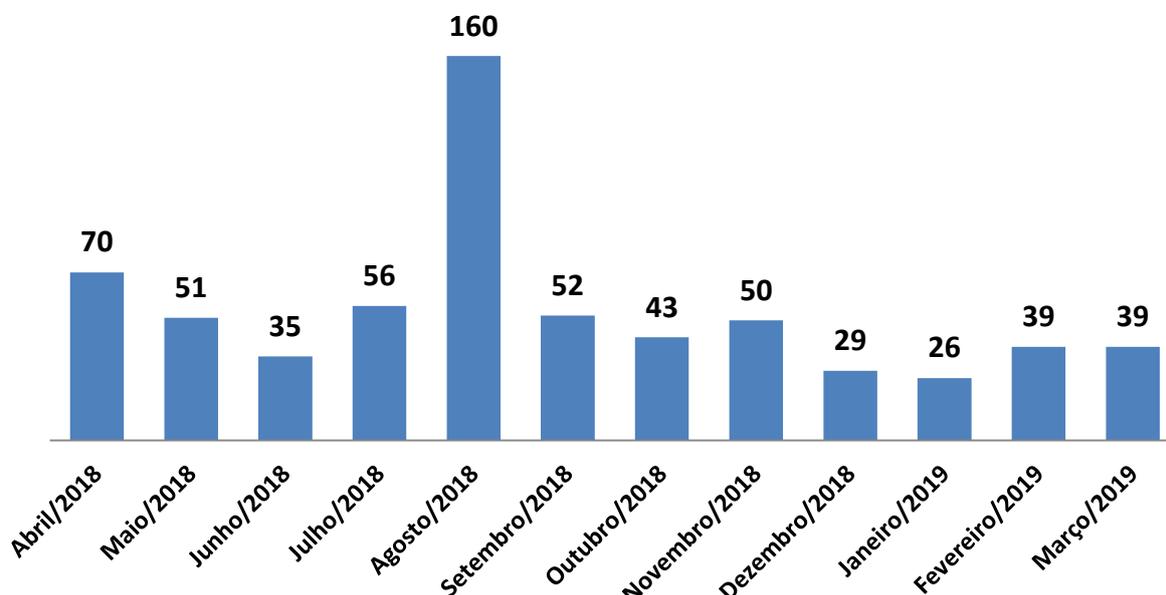
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	16	41%
Acordo comum – Reitoria	0	0%

<i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>		
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	23	59%
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:



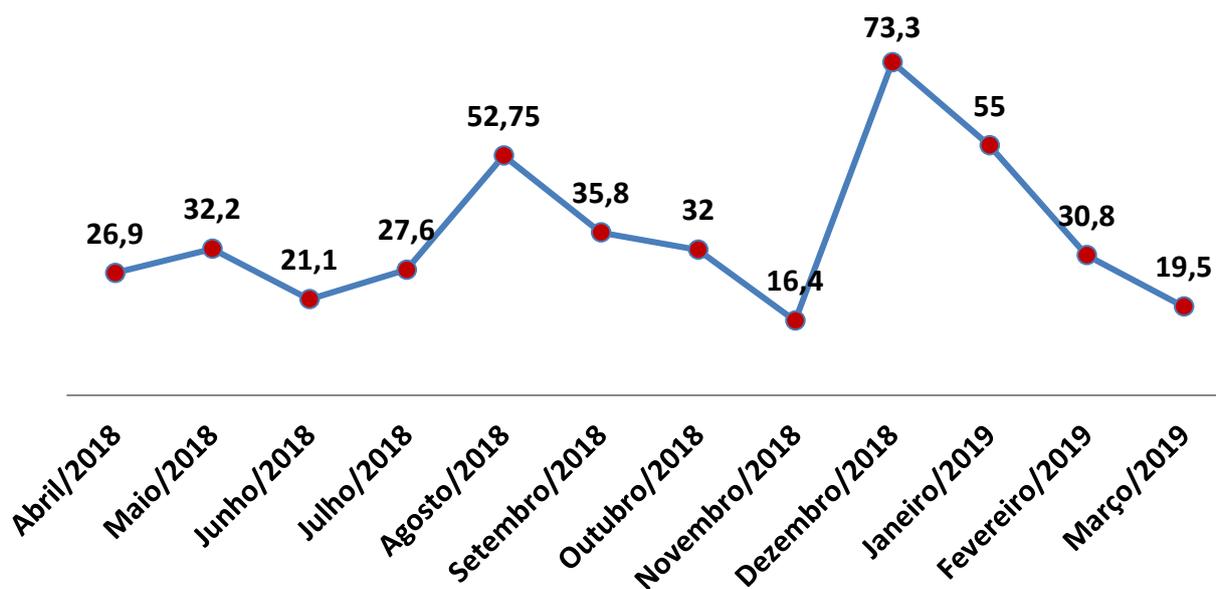
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
-------------------	----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Abril/2018	70	2.254	32,2
Maiio/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
Março/2019	39	760	19,5



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
63/2019	<p>Número/Ano: 63/2019 Origem da Manifestação: E-mail Categoria do Assunto: Discente (Caraúbas) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio a Comida do RU - Caraúbas Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Boa noite !!! Gostaria de externar minha satisfação a comida servida nas ultimas semanas no RESTAURANTE UNIVERSITARIO DA UFERSA CARAUBAS, pois o mesmo está sendo de bom grado a mim e a pessoas que a mim fala que a comida melhorou bastante, assim como o atendimento que é de ótima qualidade, posso notar que a cada dia que se passa todos os envolvidos no RU, procuram melhorar tanto o atendimento quanto a comida e vejo que estão obtendo exito, as vezes passam por contra tempos como (faltar uma proteina, e a fila fica grande esperando) mas nada que uma logistica não resolva, enfim, fica aqui minha SATISFAÇÃO PELA COMIDA SERVIDA NO RU DA UFERSA CARAÚBAS . Att Discente do campus Caraúbas</p>
69/2019	<p>Número/Ano: 69/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: professor Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto: É um ótimo professor, apesar de ter um didática um pouco difícil de ser interpretada. precisa-se ficar bastante atento as suas aulas para poder entender o assunto, apesar da complexidade da disciplina, ministra aula muito bem. Diante das dificuldades pessoais que alguns alunos estão enfrentando durante o semestre, ele toma uma postura bastante empática com o problema, e não prejudica de forma nenhuma o aluno, muito pelo contrário faz é incentivar a não desistir. São de professores assim que a universidade deve prezar sempre. Bruno, docente da disciplina matemática para arquitetura</p>
71/2019	<p>Número/Ano: 71/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: parabéns Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Um das melhores professoras da ufersa, NATALIA QUEIROZ DA SILVA OLIVEIRA, da disciplina de administração e empreendedorismo, estou aqui só para parabenizar a sua forma de ensinar, tendo nos da um futuro melhor, fazendo com que todos os alunos tenha um pensamento de um grande empreendedor.</p>
79/2019	<p>Número/Ano: 79/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros</p>

	<p>Tipo da Manifestação: Elogio Título: RECONHECIMENTO Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto: Em nome da Pró-reitora de Assuntos Estudantis, gostaria de formalizar um elogio ao servidor Paulo Rafael Freire de Azevedo, psiquiatra e professor do curso de Medicina da Ufersa, em função da importante parceria que temos estabelecido e de sua disponibilidade em acolher as nossas solicitações de atendimento aos estudantes, sempre que necessário.</p> <p>Enquanto parte da equipe de psicologia da instituição, especificamente no tocante ao atendimento aos estudantes, é notório o aumento da demanda por atendimento psicológico e, igualmente, muito frequente a necessidade de acompanhamento psiquiátrico, em alguns casos, inclusive, de forma urgente. Nessas situações, sempre enfrentamos muitas dificuldades, considerando a situação de vulnerabilidade socioeconômica da maioria dos nossos discentes, que não têm acesso a profissionais especializados e não conseguem atendimento de forma célere. A exemplo, já tivemos casos de estudante com transtorno mental grave que estava há dois anos aguardando para atendimento psiquiátrico, na lista de espera do SUS, sem atendimento.</p> <p>Após a chegada dos professores de psiquiatria à instituição, passamos a estabelecer essa importante parceria, especialmente na pessoa do Dr. Paulo Rafael Freire de Azevedo, que, embora sua atividade-fim na Ufersa seja o trabalho docente, quando necessitamos encaminhar estudantes para avaliação psiquiátrica, o professor sempre se mostrou muito disponível, nunca se recusando ou dificultando o atendimento. Tal parceria, tem sido de suma importância para o serviço de psicologia, considerando que não dispomos desse especialista em nosso quadro, tal como ocorre em algumas universidades, que possuem um serviço de saúde ao estudante de forma estruturada e com diversidade de profissionais da área da saúde.</p> <p>Sendo assim, não poderíamos deixar de externalizar nosso reconhecimento e agradecimento ao referido profissional, pela excelência no trabalho realizado, agindo sempre com dedicação e competência, e esperamos poder continuar contando com essa importante parceria, enquanto a universidade não dispõe de um psiquiatra no quadro de profissionais para atendimento ao estudante.</p> <p>Nossos sinceros agradecimentos. Atenciosamente,</p>
87/2019	<p>Número/Ano: 87/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio para o professor de informática aplicada Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto: Gostaria de agradecer ao Professor Marcos Evandro Cintra da disciplina de informática aplicada por nos ter ensinado muitos valores nesse semestre, se mostrou sempre um docente paciente e que se preocupava com o aprendizado dos alunos. O percurso ao longo da disciplina foi muito enriquecedor. Obrigado, Professor!</p>
88/2019	<p>Número/Ano: 88/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio para a Professora de Histologia Manifestação Sigilosa: Sim</p>

Texto: Gostaria de deixar aqui o meu agradecimento a professora de Histologia e Embriologia Animal Dra.Alexsandra Fernandes Pereira , a disciplina dela é incrível, ela possui uma didática maravilhosa, se preocupa com seus alunos e é sempre muito gentil e profissional. São professores como ela que nos dão ânimo para continuar no curso, obrigada pelo apoio, Professora.
--

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Março/2019

-Reunião com Direção do Centro de Engenharias

Local: Ouvidoria

Data: 11 de março de 2019

Horário: 09h30min às 10h30min

- Roda de conversa sobre Assédio Sexual na Universidade com o DCE

Local: Centro de Convivência Leste

Data: 12 de março de 2019

Horário: 08h00 às 10h00

- Reunião da Rede de Ouvidorias do RN

Local: Sede da OAB (Natal/RN)

Data: 21 de março de 2019

Horário: 15h00 às 17h30

Mossoró, 16 de julho de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA