



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Abril/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.....	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

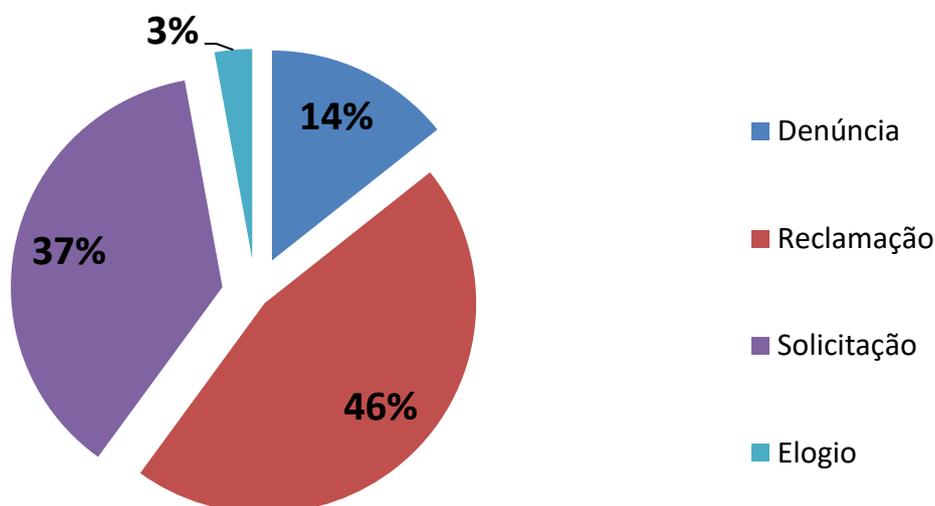
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de abril de 2019.

Foram analisados e tratados 35 (trinta e cinco) 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:

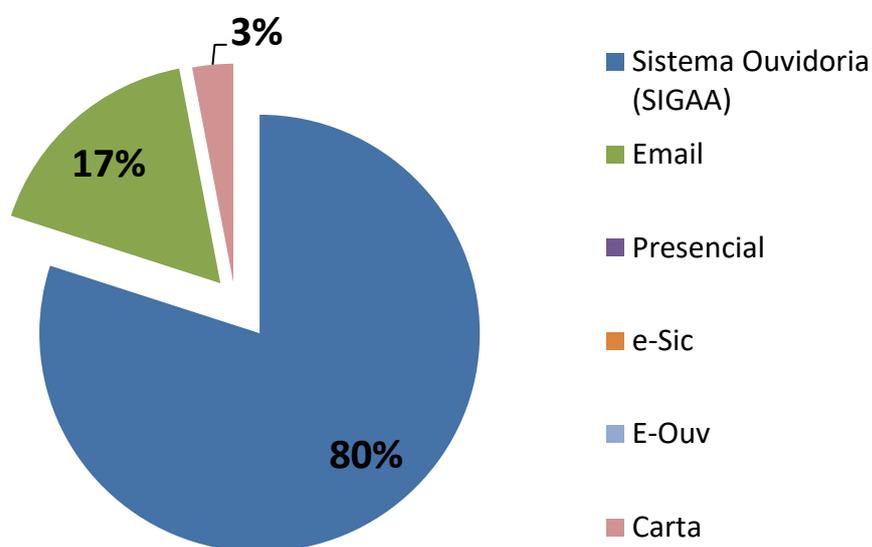
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	5	14%
Reclamação	16	46%
Sugestão	0	0%
Solicitação	13	37%
Elogio	1	3%



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:

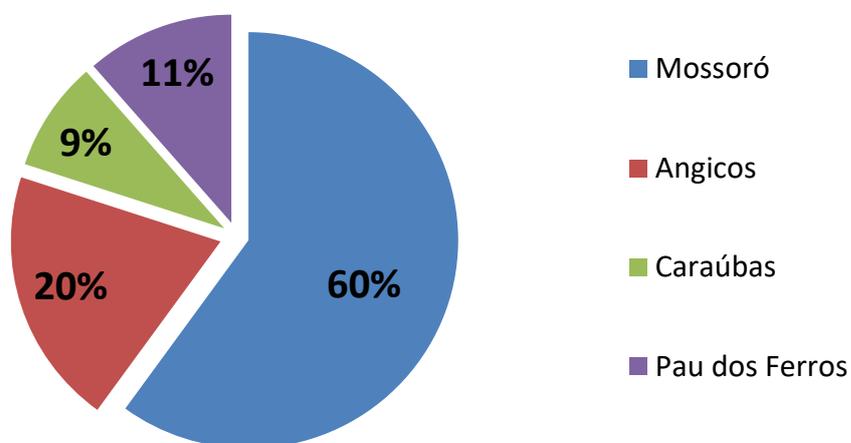
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	28	80%
Telefone	0	0%
Email	6	17%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	1	3%



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	21	60%
Angicos	7	20%
Caraúbas	3	9%
Pau dos Ferros	4	11%

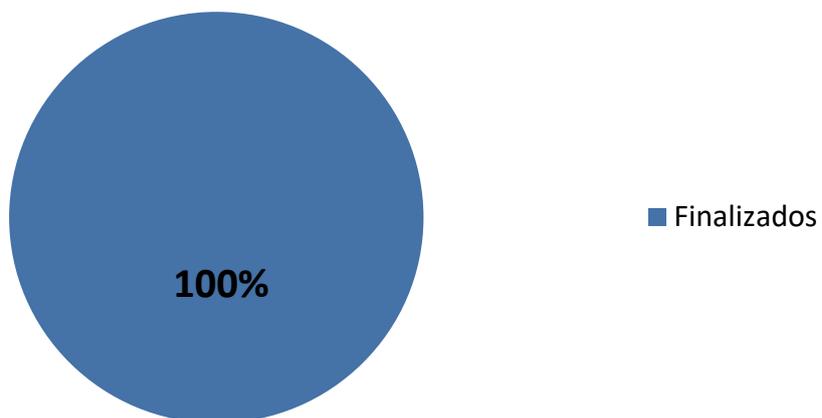


4 – Situação dos Chamados

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>	35	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%

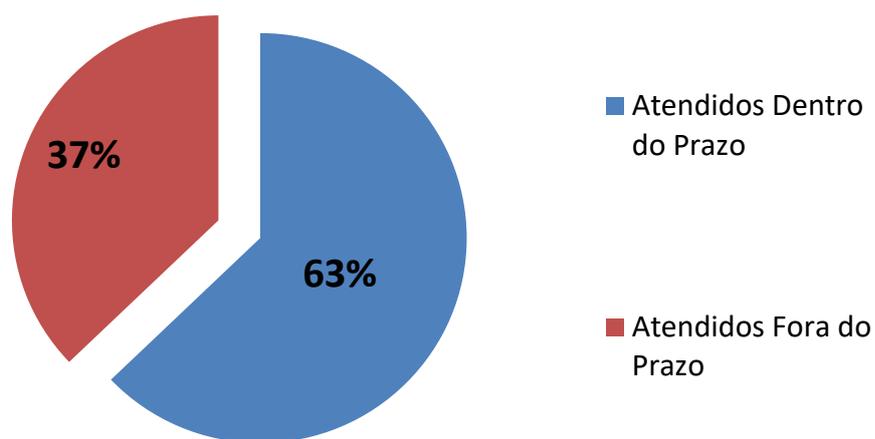
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	0	0%
Designado para a Pessoa <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de uma pessoa específica)</i>	0	0%



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:

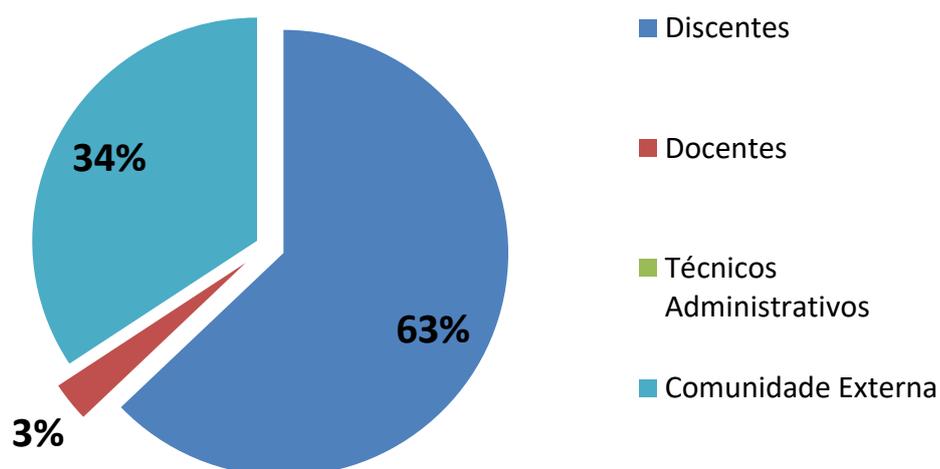
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	22	63%
Atendidos fora do prazo	13	37%



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	22	63%
Docentes	1	3%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	12	34%



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	23%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	7	20%
OUVIDORIA	4	11%
CAMPUS ANGICOS	3	9%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	3%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	3%

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	1	3%
GABINETE	1	3%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	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
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	8	23%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	7	20%
OUVIDORIA	4	11%
CAMPUS ANGICOS	3	9%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	2	6%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	3%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS INGLÊS - CARAÚBAS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	1	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	3%
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	3%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

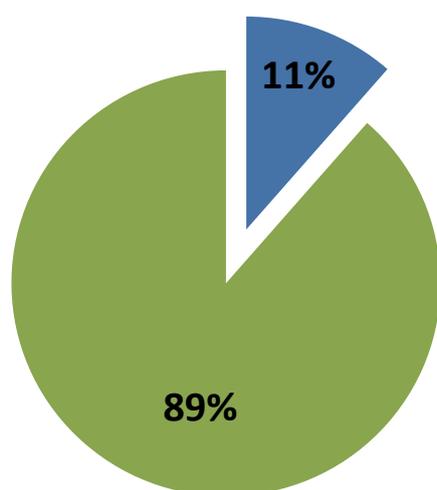
ASSUNTO	QUANTIDADE
AGRESSÃO	1
ASSÉDIO MORAL	1
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS	1
ATENDIMENTO	1
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	2
BIBLIOTECA	1
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	5
ELOGIO	1
ENCERRAMENTO DE CHAMADO	1
EVENTOS	1
GRADUAÇÃO	5
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	1
MATRÍCULA	7
MORADIA UNIVERSITÁRIA	2
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	3
TERCEIRIZADOS	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>	4	11%

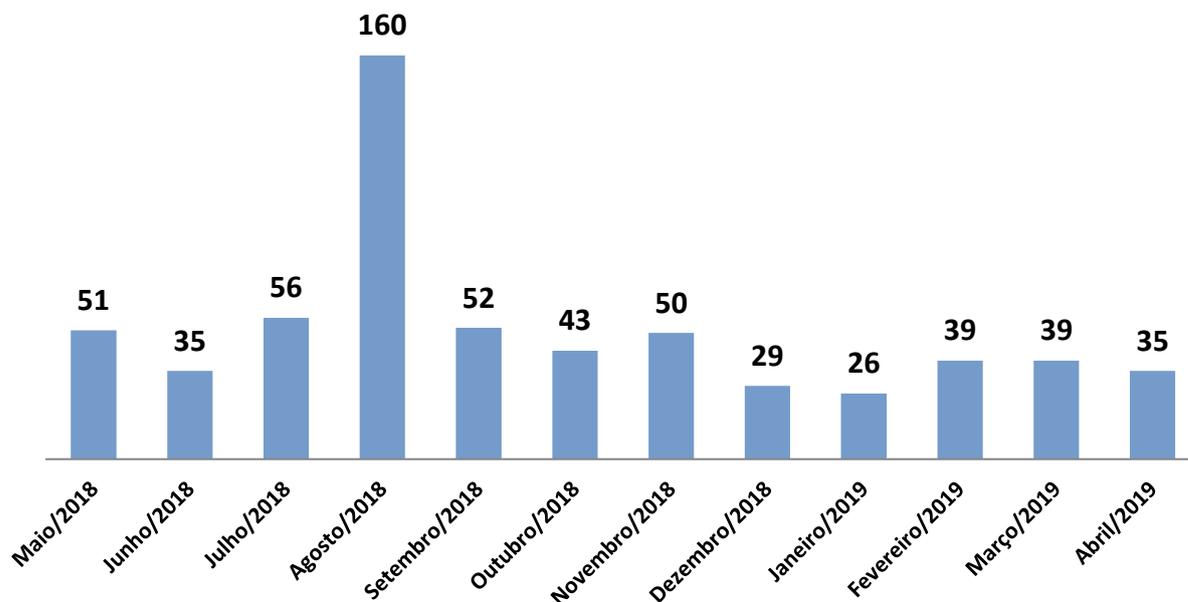
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	31	89%
Processo Conciliado – Ouvidoria <i>(Processo envolvendo conflito entre 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%



- Acordo comum - Ouvidoria
- Acordo Comum - Reitoria
- Processo Conciliado - Ouvidoria
- Processo Encaminhado - Com. Ética
- Proc. Administrativo Disciplinar

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:

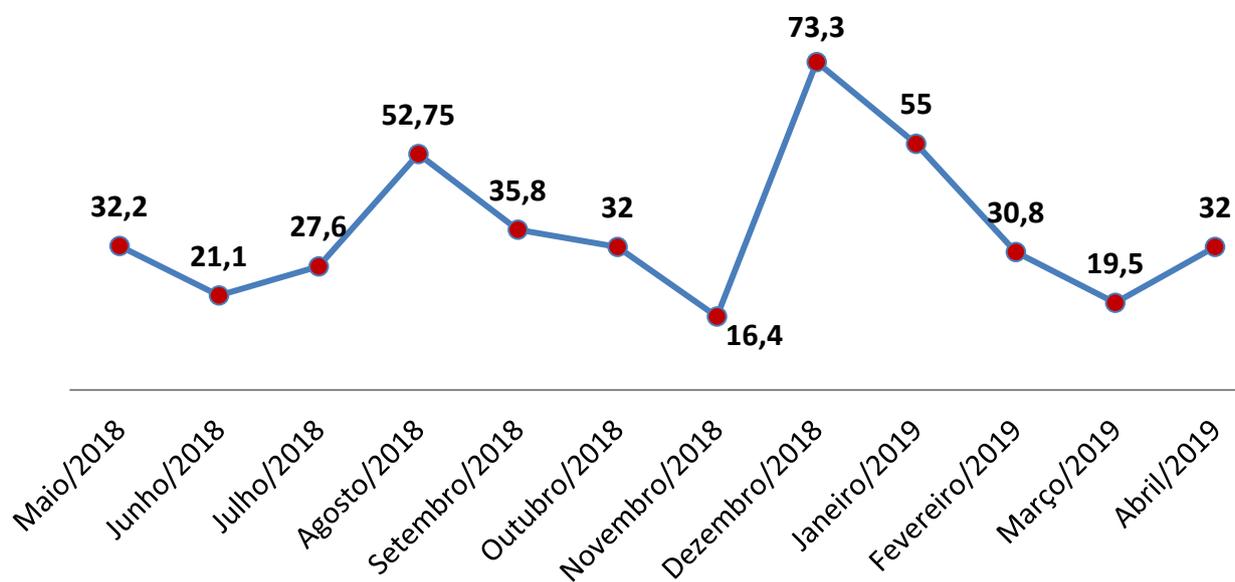


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Fevereiro/2019	39	1203	30,8
Março/2019	39	760	19,5
Abril/2019	35	1.120	32



13 – Elogios recebidos no período

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

CHAMADO	DESCRIÇÃO
103/2019	Número/Ano: 103/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: Excelente trabalho da professora Janaína Manifestação Sigilosa: Não Texto: Realizando essa manifestação para enaltecer o maravilhoso papel executado pela professora Dr ^a Janaína Cortêz de Oliveira . Diante das quatro oportunidades que tive de tê-la como docente das disciplinas, em todas ela se mostrou uma ótima profissional. Sempre acessível em sua sala para qualquer ajuda; em todas as disciplinas busca sempre inovar, efetivando projetos de significativa relevância para a vida acadêmica dos alunos e para as pessoas em geral; a professora ministra aulas de maneira exemplar, onde o aluno consegue adquirir conhecimentos e esclarecer suas dúvidas.

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Abril/2019

- Reunião com Ouvidor da UERN - Rede de Ouvidorias

Local: Ouvidoria/UFERSA

Data: 09 de abril de 2019

Horário: 08h00min às 08h30min

- Planejamento sobre Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Instituição: CANTINAS E REPROGRAFIAS

Local: Ouvidoria/UFERSA

Data: 15 de abril de 2019

Horário: 09h30min às 11h00min

- Planejamento sobre Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Instituição: CANTINAS E REPROGRAFIAS

Local: Ouvidoria/UFERSA

Data: 15 de abril de 2019

Horário: 09h30min às 11h00min

- Reunião com Ouvidor da UERN - Rede de Ouvidorias

Local: Ouvidoria/UFERSA

Data: 23 de abril de 2019

Horário: 13h30min às 14h00min

- Viagem Natal – Participação em Reunião da Rede de Ouvidorias do RN

Local: Auditório da Sede da Ordem dos Advogados do Brasil – Natal/RN

Data: 25 de abril de 2019

Horário: 15h00min às 18h00min

- Planejamento sobre Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Instituição: BIBLIOTECAS

Local: Ouvidoria/UFERSA

Data: 30 de abril de 2019

Horário: 14h00min às 16h00min

Mossoró, 30 de julho de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior

Ouvidor – UFERSA