



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

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Junho/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.....	16

# 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](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/>
- Aplicativo UFERSAApp

## 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

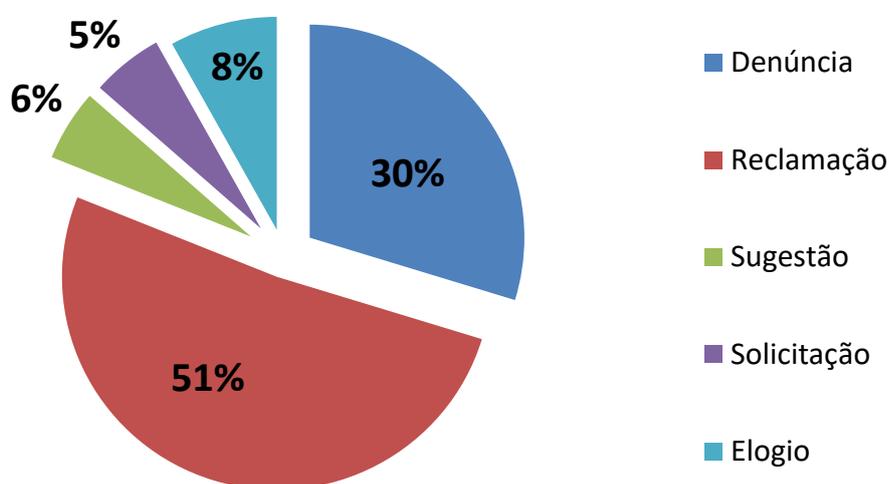
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de junho de 2019.

Foram analisados e tratados 37 (trinta e sete) 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:

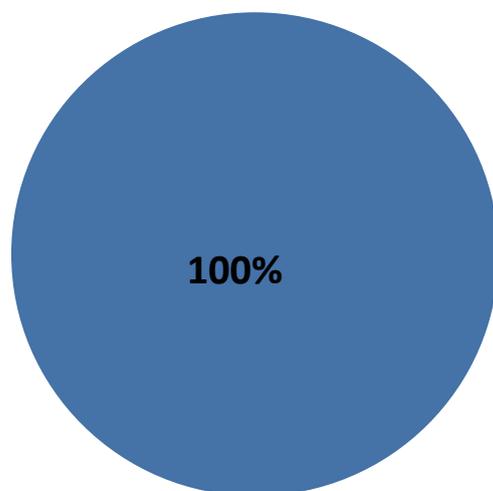
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	11	30%
Reclamação	19	51%
Sugestão	2	5%
Solicitação	2	5%
Elogio	3	8%



## 2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

A Ouvidoria da UFERSA recebeu as manifestações do período de acordo com os canais abaixo listados:

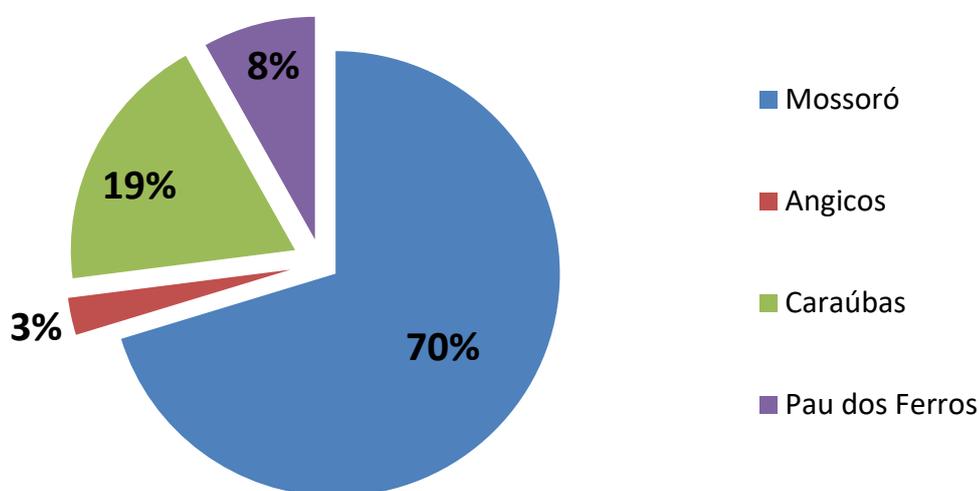
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	37	100%
Telefone	0	0%
Email	0	0%
Presencial	0	0%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%



### 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	26	70%
Angicos	1	3%
Caraúbas	7	19%
Pau dos Ferros	3	8%

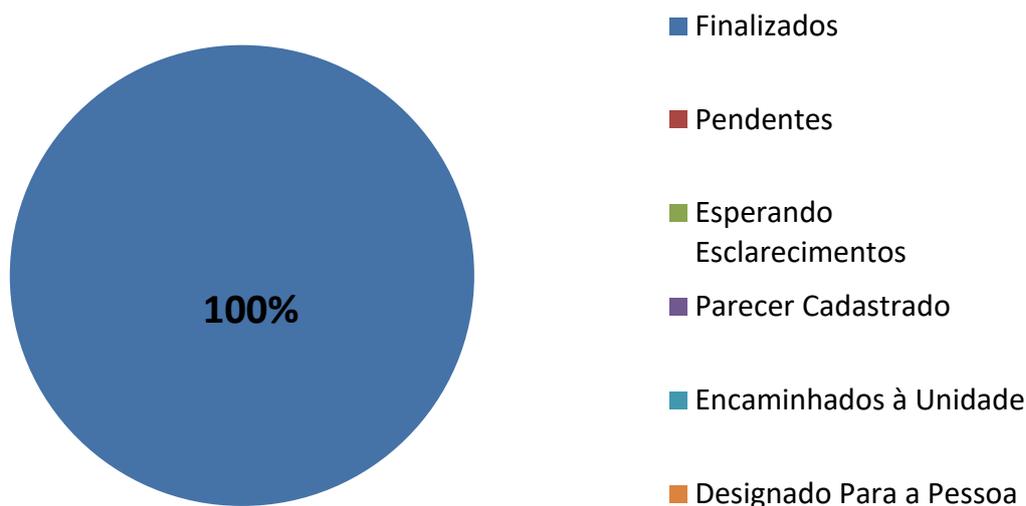


### 4 – Situação dos Chamados

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	100%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%
Esperando Esclarecimentos (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	0	0%

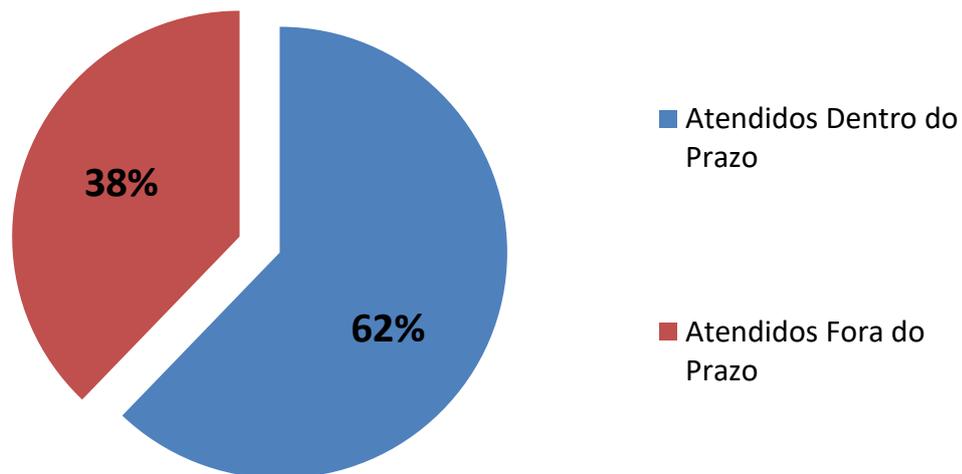
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	0	0%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	0	0%
Designado para a Pessoa <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte 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:

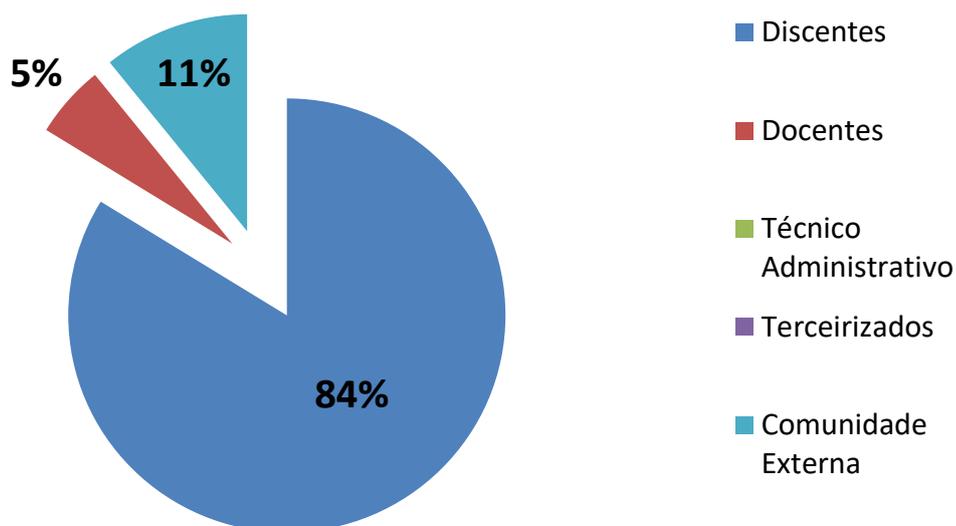
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	23	62%
Atendidos fora do prazo	14	38%



## 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	31	84%
Docentes	2	5%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	4	11%



## 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
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	8	22%
OUVIDORIA	6	16%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	5	14%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	3	8%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	3	8%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	2	5%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	2	5%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	5%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	3%

CAMPUS PAU DOS FERROS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	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
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	8	22%
OUVIDORIA	6	16%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - CARAÚBAS	5	14%
LABORATÓRIO DE ANÁLISE DE SOLO, ÁGUA E PLANTA	3	8%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	3	8%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	2	5%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	5%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	3%
CAMPUS PAU DOS FERROS	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	1	3%

COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	3%

## 9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

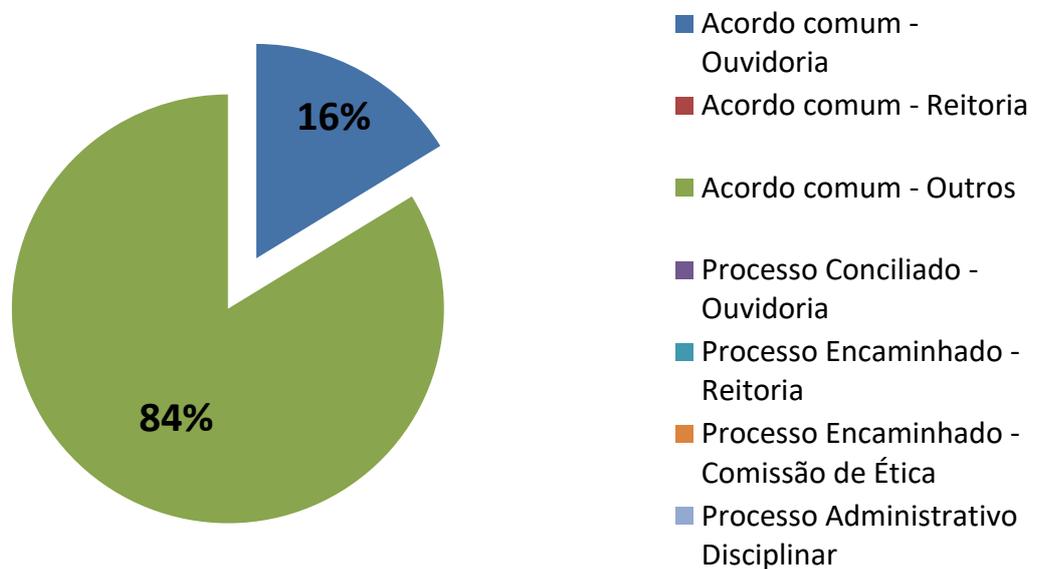
ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	18
BIBLIOTECA	4
FALTA DE PROFESSOR	4
ELOGIO	3
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	3
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	2
OUTROS	2
GRADUAÇÃO	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

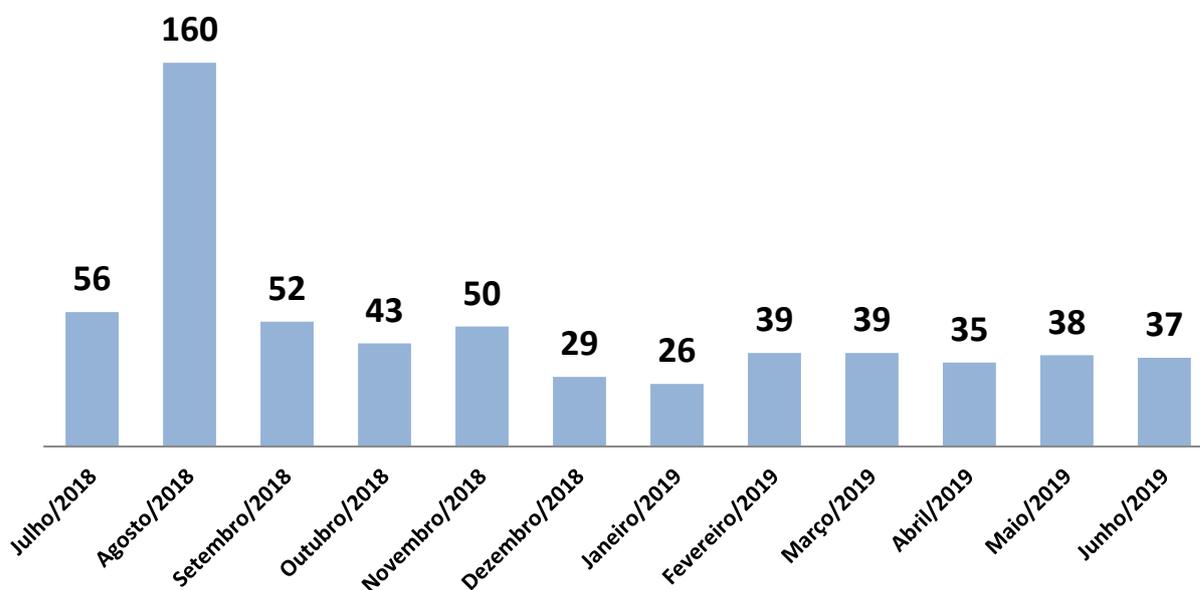
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	6	16%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%

Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	31	84%
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:

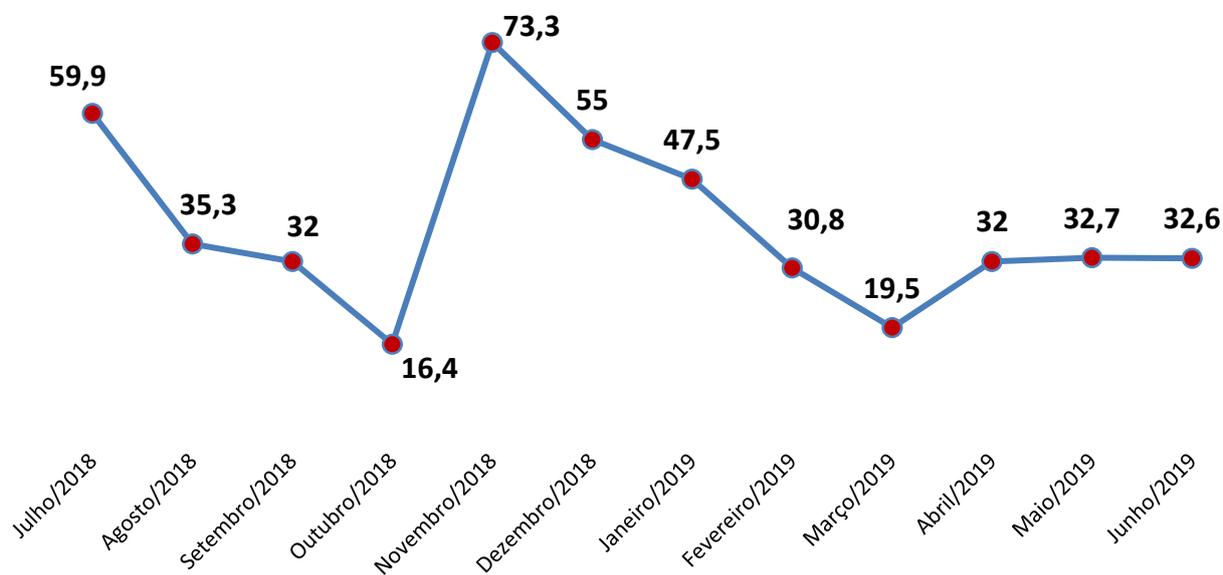


## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maió/2019	38	1.243	32,7
Junho/2019	37	1.207	32,6



## 13 – Elogios recebidos no período

A Ouvidoria da UFERSA encaminhou para conhecimento do elogiado, de seus superiores hierárquicos, para a Reitoria e PROGEPE, os seguintes elogios registrados no período deste relatório:

CHAMADO	DESCRIÇÃO
190/2019	<p>Número/Ano: 190/2019                      Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria                      Categoria do Assunto: Discente (Angicos)                      Assunto: Outros                      Tipo da Manifestação: Elogio                      Título: Limpeza                      Manifestação Sigilosa: Não                      Texto:                      Gostaria de parabenizar a funcionária terceirizada <b>Francisca das Chagas</b> pelo belo trabalho desempenhado na limpeza, além disso, sempre está disposta a atender as solicitações.</p>
193/2019	<p>Número/Ano: 193/2019                      Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria                      Categoria do Assunto: Servidor (Docente)                      Assunto: Atendimento                      Tipo da Manifestação: Elogio                      Título: Parabenizar a Professora Luciana Angélica da Silva                      Manifestação Sigilosa: Não                      Texto:                      Saudações.                      Gostaria de expressar oficialmente meus sinceros agradecimentos à Professora <b>Luciana Angélica da Silva</b> pelo excelente trabalho desenvolvido junto à PROGRAD. Em todo esse tempo no cargo sempre teve uma postura resoluta, correta, ouvindo as demandas peculiares de cada curso, prezando pelos princípios do serviço público e pelas boas relações de convívio.                      Muitas vezes foi incompreendida pela sua energia e pela celeridade com que tentava resolver as demandas. Mas, todos/as sabiam que buscar sua ajuda era garantia que teríamos a melhor, mais eficiente e mais sincera resposta para solução dos problemas.                      Costumava dizer que a UFERSA precisava de mais "Lucianas Nunes" ocupando cargos de gestão. E ratifico isso!!!                      Desejo sucesso na sua caminhada, e que colha os frutos de todos os seus esforços para que nossos cursos funcionassem da melhor forma.                      Vai deixando o exemplo de atuação numa das pró-reitorias mais fundamentais para qualquer universidade. Vai deixando saudades.                      Abraços.                      &lt;&lt;omitido&gt;&gt;.</p>
204/2019	<p>Número/Ano: 204/2019                      Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria                      Categoria do Assunto: Discente (Mossoró)                      Assunto: <b>Restaurante Universitário</b>                      Tipo da Manifestação: Elogio                      Título: Empadão de sábado                      Manifestação Sigilosa: Não                      Texto:                      Meu Deus do céu que empadão foi aquele, muito bom, minha Nossa Senhora, parabéns pra quem deu uma ideia divina dessa, meus mais sinceros aplausos pela genialidade</p>

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

A Ouvidoria da UFERSA participou das seguintes atividades no período deste relatório:

### **Junho/2019**

#### **Apresentação da Ouvidoria no Seminário de Introdução ao Curso de BCT / Mossoró**

Local: Auditório Amâncio Ramalho

Data: 05 de junho de 2019

Horário: 10h30min às 11h30min

#### **Reunião sobre acompanhamento do PDI da Ouvidoria**

Local: Sala da Pró Reitoria de Planejamento

Data: 10 de junho de 2019

Horário: 15h00min às 15h50min

#### **Apresentação da Ouvidoria para o Centro de Engenharias**

Local: Auditório do Centro de Engenharias

Data: 25 de junho de 2019

Horário: 09h00min às 11h00min

Mossoró, 01 de novembro de 2019.

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