



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Maio/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	5
4 – Situação dos Chamados.....	6
5 – Atendimento dos Chamados no Prazo	7
6 – Usuários no Período	8
7 – Unidades Demandadas nos Chamados.....	8
8 – Subunidades Demandadas nos Chamados.....	9
9 – Atendimento de Chamados por Assunto	10
10 – Tratamento dos Chamados Recebidos.....	11
11 – Evolução dos Chamados.....	12
12 – Índice de Eficiência de Atendimento.....	13
13 – Elogios recebidos no período	14
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/>
- Aplicativo UFERSApp

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

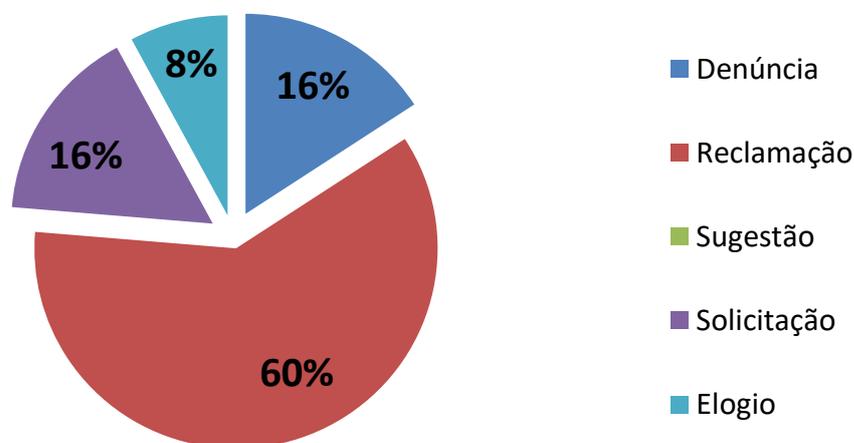
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de maio de 2019.

Foram analisados e tratados 38 (trinta e oito) 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:

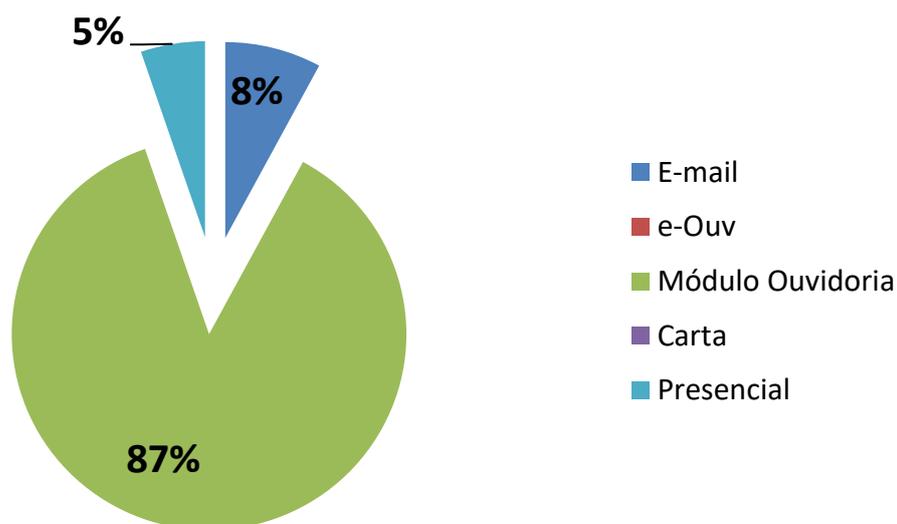
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	6	16%
Reclamação	23	61%
Sugestão	0	0%
Solicitação	6	16%
Elogio	3	8%



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:

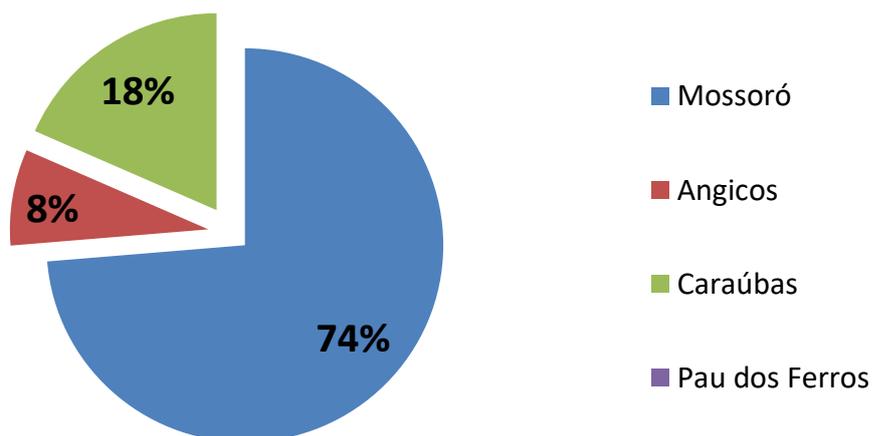
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	33	87%
Telefone	0	0%
Email	3	8%
Presencial	2	5%
Processo - Protocolado	0	0%
e-Sic	0	0%
E-Ouv	0	0%
Carta	0	0%



3 – Origem dos Chamados por Campus

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

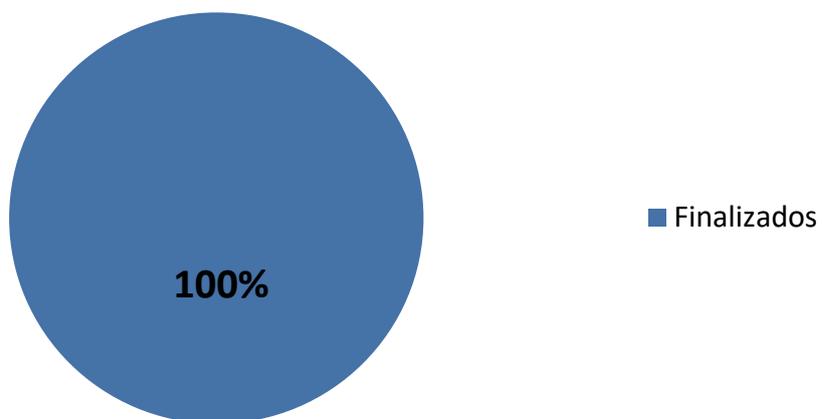
CAMPUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Mossoró	28	74%
Angicos	3	8%
Caraúbas	7	18%
Pau dos Ferros	0	0%



4 – Situação dos Chamados

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

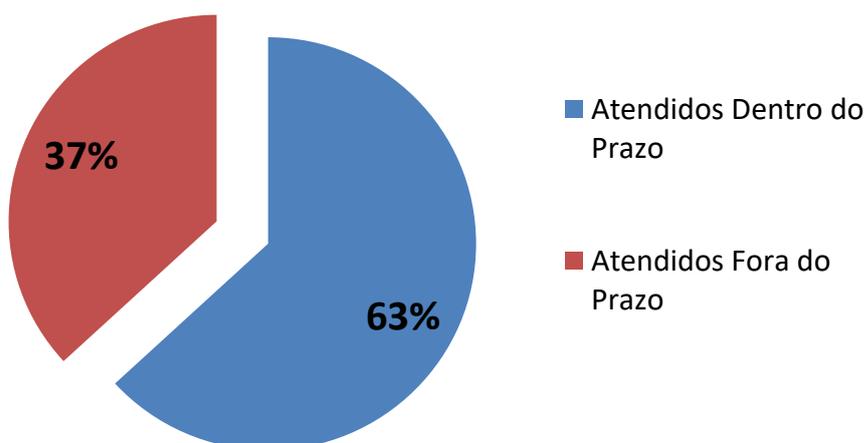
STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados <i>(Chamados conclusos)</i>	38	100%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer 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:

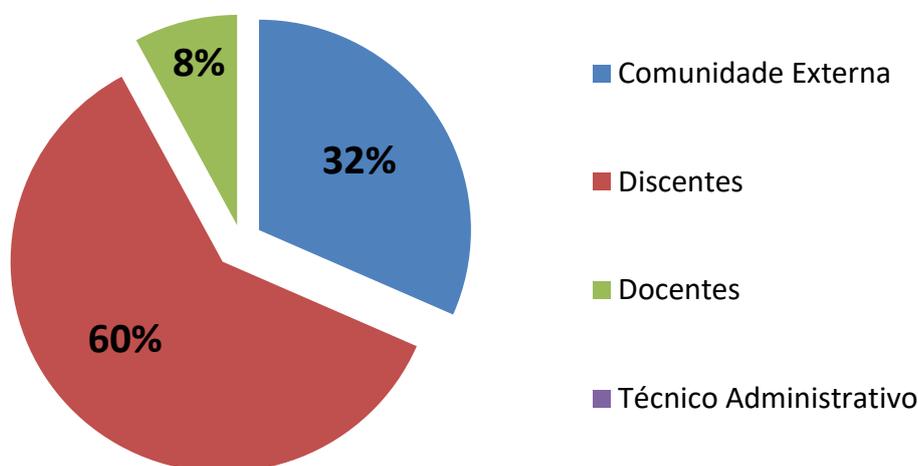
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	24	63%
Atendidos fora do prazo	14	37%



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	23	31%
Docentes	3	8%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	12	32%



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
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	6	16%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	5	13%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	5	13%
OUVIDORIA	4	11%

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	11%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	2	5%
CAMPUS CARAUBAS	1	3%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - ANGICOS	1	3%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	1	3%
DIVISÃO DE CONTRATOS	1	3%
GABINETE	1	3%
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	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
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	5	13%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	5	13%
CAMPUS CARAUBAS	4	11%
OUVIDORIA	4	11%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	4	11%
GABINETE	3	8%
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE AGRONOMIA	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	1	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - CARAÚBAS	1	3%

COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	1	3%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS - ANGICOS	1	3%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	1	3%
LABORATÓRIO DE ANÁLISE DE SOLO, ÁGUA E PLANTAS DO SEMI-ÁRIDO	1	3%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	3%
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA	1	3%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	1	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	3%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

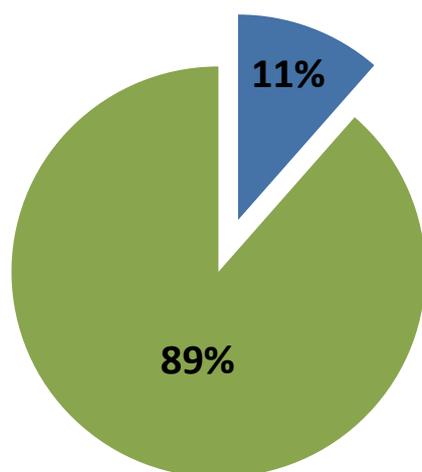
A Ouvidoria da UFRSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	8
BIBLIOTECA	5
GRADUAÇÃO	4
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	3
ELOGIO	3
OUTROS	3
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	3
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	2
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	1
GESTÃO DE PESSOAS	1
INFORMÁTICA	1
MATRÍCULA	1
SISU	1
TRANSPORTE	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

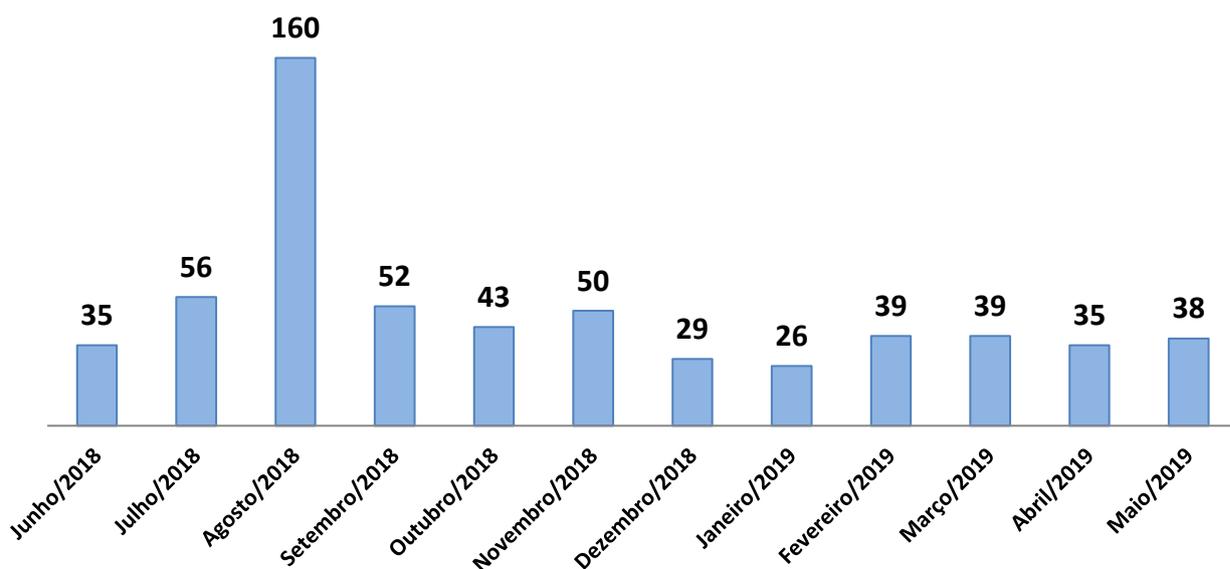
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	4	11%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	34	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:

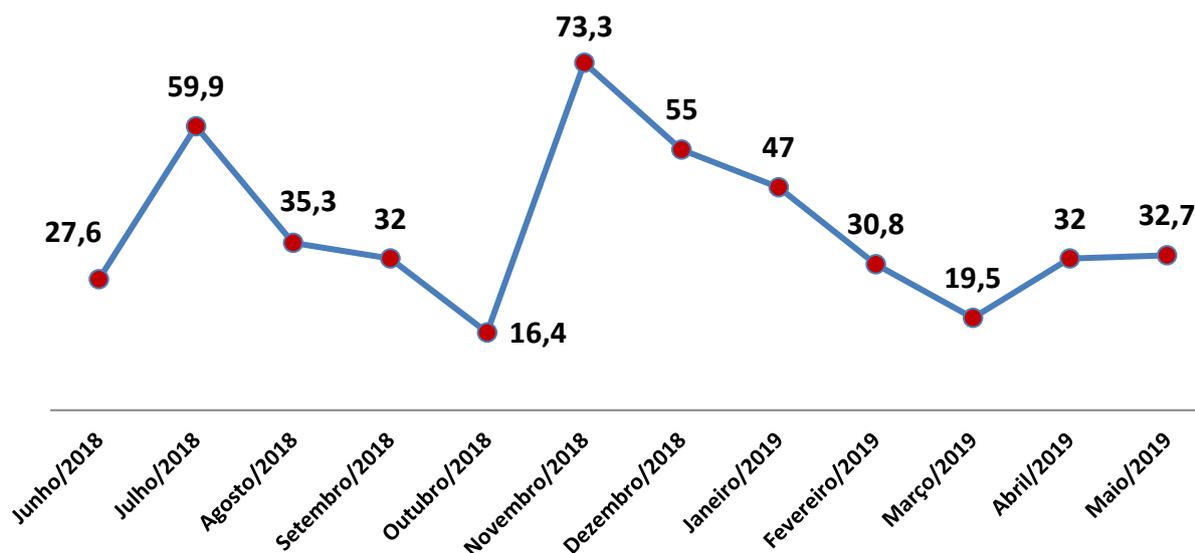


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maió/2019	38	1.243	32,7



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
146/2019	Número/Ano: 146/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Estrutura Tipo da Manifestação: Elogio Título: Modalidade SIGAA para aproveitamento de disciplina Manifestação Sigilosa: Não Texto: Saudações. Usei pela primeira vez o módulo para avaliação de aproveitamento de disciplina via SIGAA, achei muito fácil e dinâmico. A equipe que o projetou está de parabéns e a PROGRAD também, por mais essa iniciativa dinâmica. Parabéns!
148/2019	Número/Ano: 148/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professora de Calculo I 2019.1 Manifestação Sigilosa: Não Texto:

	<p>Senhor Ouvidor</p> <p>Atraves do presente, gostaria de externar minha satisfacao com discente, e esta pagando o componente curricular, Calculo I, após insistentes tentativas. neste semestre atual 2019.1, estou pagando com uma nova professora, Chamada Adriana Mara, a qual tem ua excelente didática, e me chamou a atencao em sua ulima aula, algo que jamais ESPERAVA, em um professor universitário.</p> <p>todos os alunos saíram e ela por notar que eu havia ficado com bloqueio em um determinado momento da explicação, ficou atenta e contiuando sua explicação. após teminar a explicação ela teve a atencao de me expliar mesmo a sala estando vazia, somente com ela, eu e mais dois discetes mas a preocupação dela em me ver apreder o conteudo foi tão sigificativa para mim, que alem de dizer obrigado a ele inumras vezes, me motivou a continuar pagando a disciplina de uma forma satisfatoria e não por pressão como anteriormente com outros discentes que não lembro se quer o nome. a didatica da profesora não pode passar despercebida e faço questão de externar meus agradecimentos primeiramente a Deus e depois a Professora Adriana Mara, que teve atencao de ajudar de forma bem atenciosa a todos os dicentes na turma. como diz minha mãe, "Adriana Mara é um vivo" e eu digo ela é uma professor "SÓ O OURO". no passado fiz um denuncia, e vi o uanto foram atenciosos com minha situação para resolvela, agora volto para elogiar, pois nós somos seus olhos dentro da sala de aula.</p> <p>Respeitosamente <<omitido>></p>
162/2019	<p>Número/Ano: 162/2019</p> <p>Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria</p> <p>Categoria do Assunto: Discente (Mossoró)</p> <p>Assunto: Atendimento</p> <p>Tipo da Manifestação: Elogio</p> <p>Título: A bibliotecária mais simpática</p> <p>Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto:</p> <p>Venho destinar um elogio ao atendimento que recebi da bibliotecária Clecia de Mossoró pelo seu ótimo atendimento, muito prestativa e simpática! Amei, tá!?</p>

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Maio/2019

Apresentação da Ouvidoria na Assembléia do DCSA

Local: Auditório do CCSAH

Data: 09 de msio de 2019

Horário: 16h00min às 17h30min

Reunião da Rede de Ouvidorias do RN

Local: Auditório da OAB/RN - Natal/RN

Data: 30 de maio de 2019

Horário: 15h00min às 18h00min

Mossoró, 21 de outubro de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior

Ouvidor – UFERSA