



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Julho/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.....	12
11 – Evolução dos Chamados.....	13
12 – Índice de Eficiência de Atendimento.....	14
13 – Elogios recebidos no período	16
14 – Participação em Eventos/Reuniões.....	18

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 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

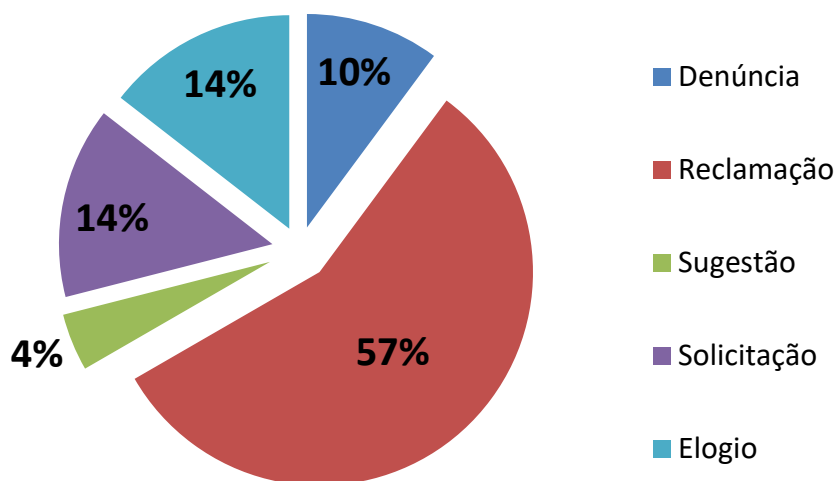
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de julho de 2019.

Foram analisados e tratados 69 (sessenta 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:

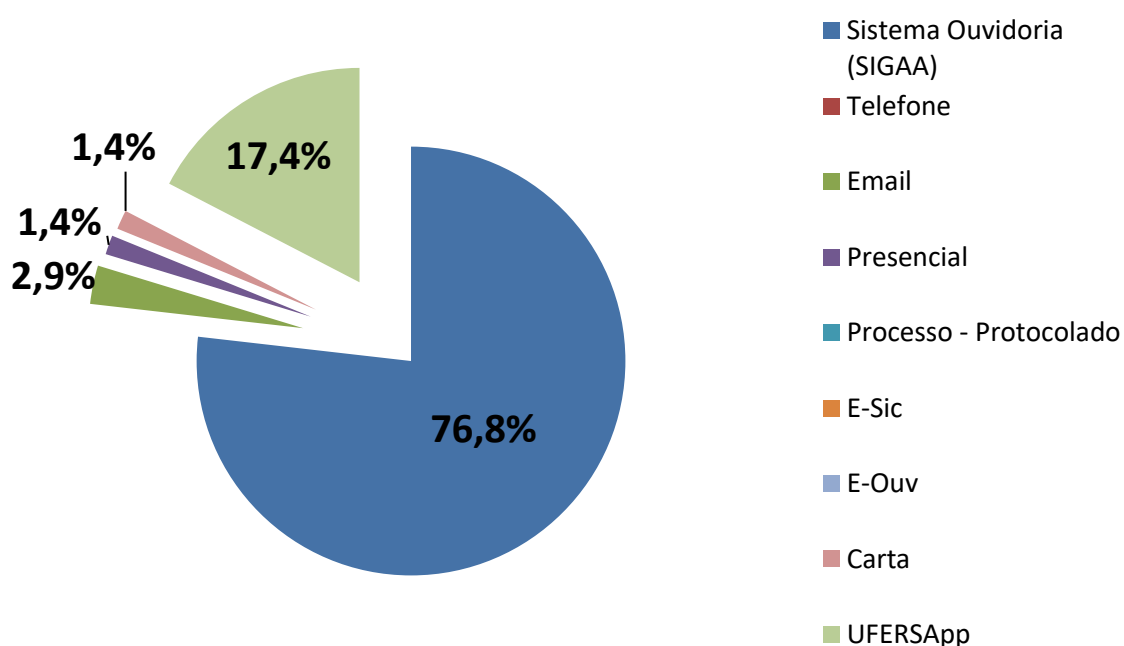
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	10%
Reclamação	39	57%
Sugestão	3	4%
Solicitação	10	14%
Elogio	10	14%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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

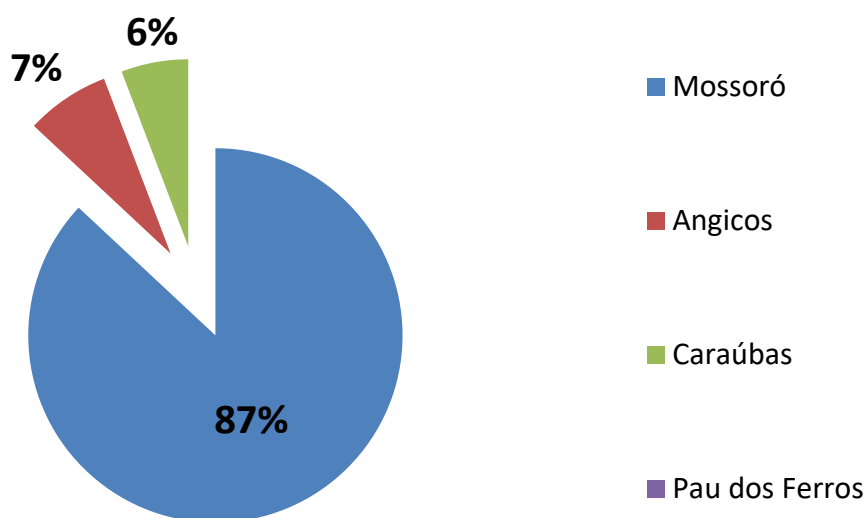
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	53	76,8%
Telefone	0	0,0%
Email	2	2,9%
Presencial	1	1,4%
Processo - Protocolado	0	0,0%
e-Sic	0	0,0%
E-Ouv	0	0,0%
Carta	1	1,4%
UFERSApp	12	17,4%



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	60	87%
Angicos	5	7%
Caraúbas	4	6%
Pau dos Ferros	0	0%

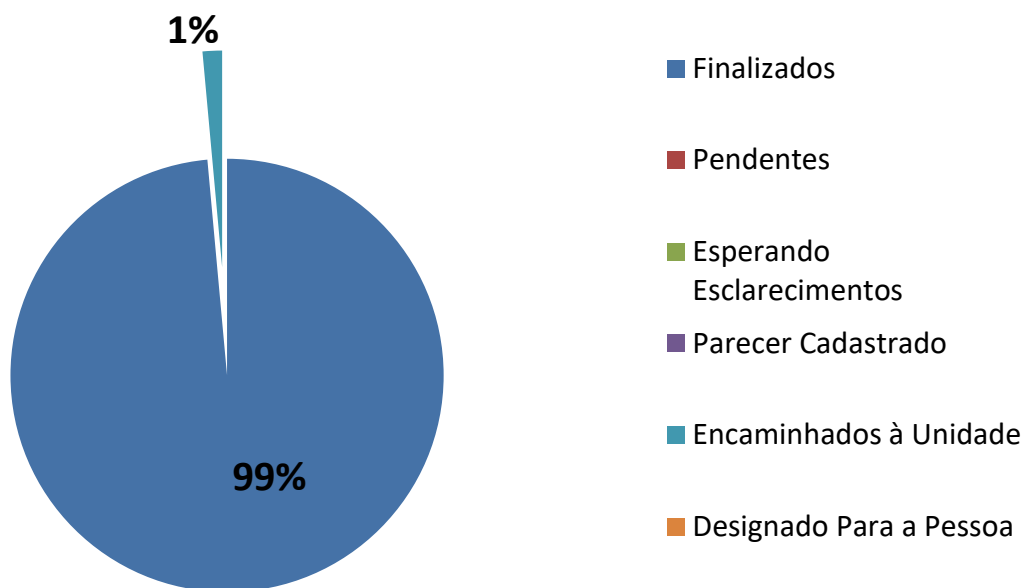


4 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	68	99%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%

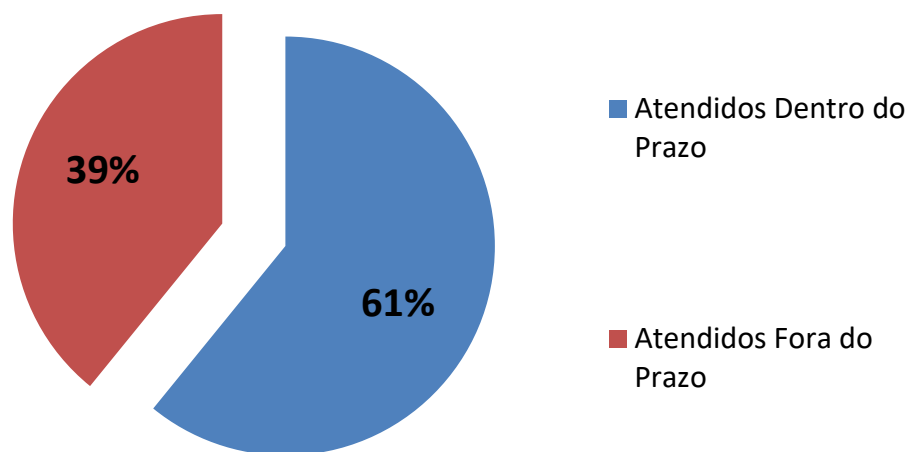
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	0	0%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	1	1%
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:

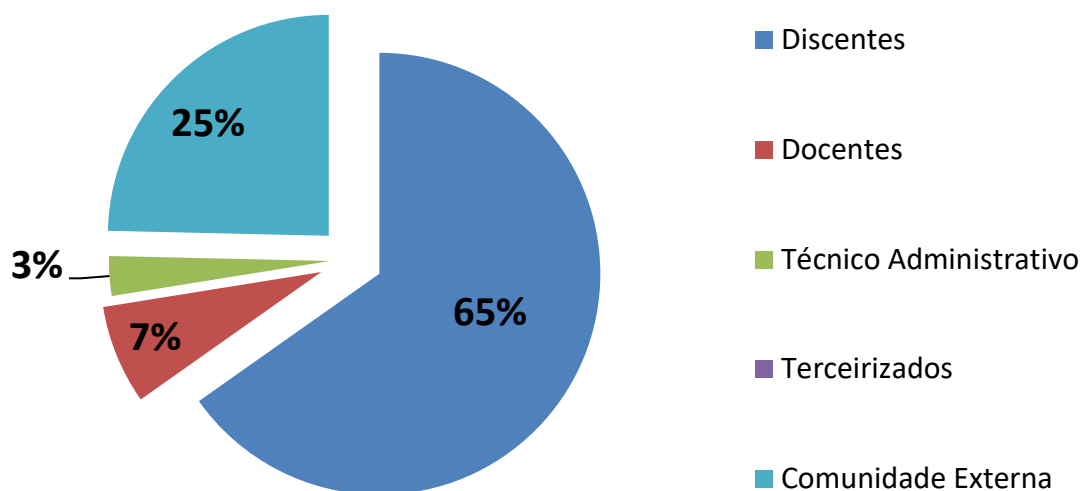
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	42	61%
Atendidos fora do prazo	27	39%



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	45	65%
Docentes	5	7%
Tec. Administrativos	2	3%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	17	25%



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	18	26%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	8	12%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	7	10%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	7	10%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	4	6%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	4	6%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	3	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	2	3%
GABINETE	2	3%
VICE-REITORIA	2	3%

CAMPUS ANGICOS	1	1%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	1%
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	1	1%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PESCA	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	1%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	1%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	1%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	1%

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
OUVIDORIA	18	26%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIOTECNOLOGIA	6	9%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	6	9%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	4	6%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	4	6%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	4	6%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	3	4%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ECOLOGIA	2	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA	2	3%

GABINETE	2	3%
CAMPUS ANGICOS	1	1%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	1%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE AGRONOMIA	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL - CARAÚBAS	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PESCA	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELETRICA	1	1%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	1	1%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	1	1%
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA E ENGENHARIA DE MATERIAIS	1	1%
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	1	1%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	1%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	1%
VICE-REITORIA	1	1%

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	22
ELOGIO	10
OUTROS	8

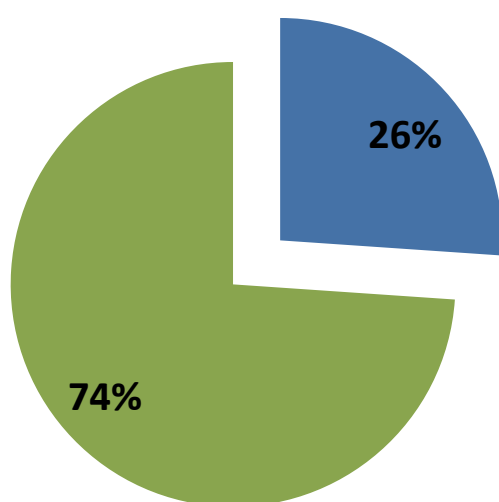
GRADUAÇÃO	5
ATENDIMENTO	4
BIBLIOTECA	3
INFORMÁTICA	3
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	2
ATRASSO PUBLICAÇÃO DE NOTAS	2
FALTA DE PROFESSOR	2
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	2
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	2
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
INTERNET	1
MATRÍCULA	1

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>	18	26%
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>	51	74%
Processo Conciliado – Ouvidoria <i>(Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFERSA)</i>	0	0%

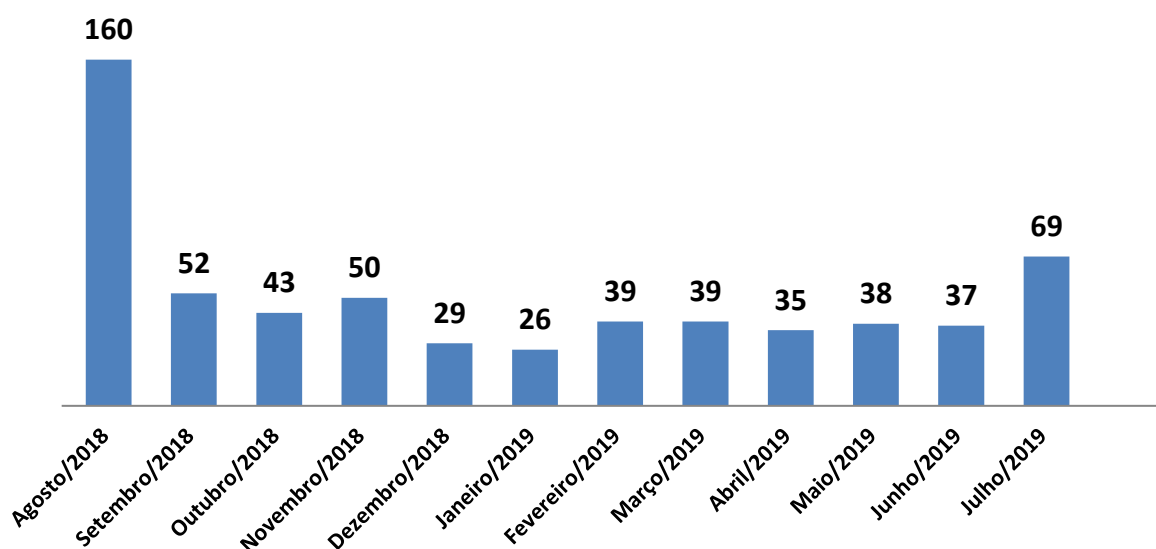
Processo Encam. Reitoria <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Processo Encam. Comissão de Ética <i>(Procedimento não consensualizado e enviado para encaminhamento por parte da Comissão de Ética do Servidor Público da UFERSA)</i>	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
- Acordo comum - Outros
- Processo Conciliado - Ouvidoria
- Processo Encaminhado - Reitoria
- Processo Encaminhado - Comissão de Ética
- Processo 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:



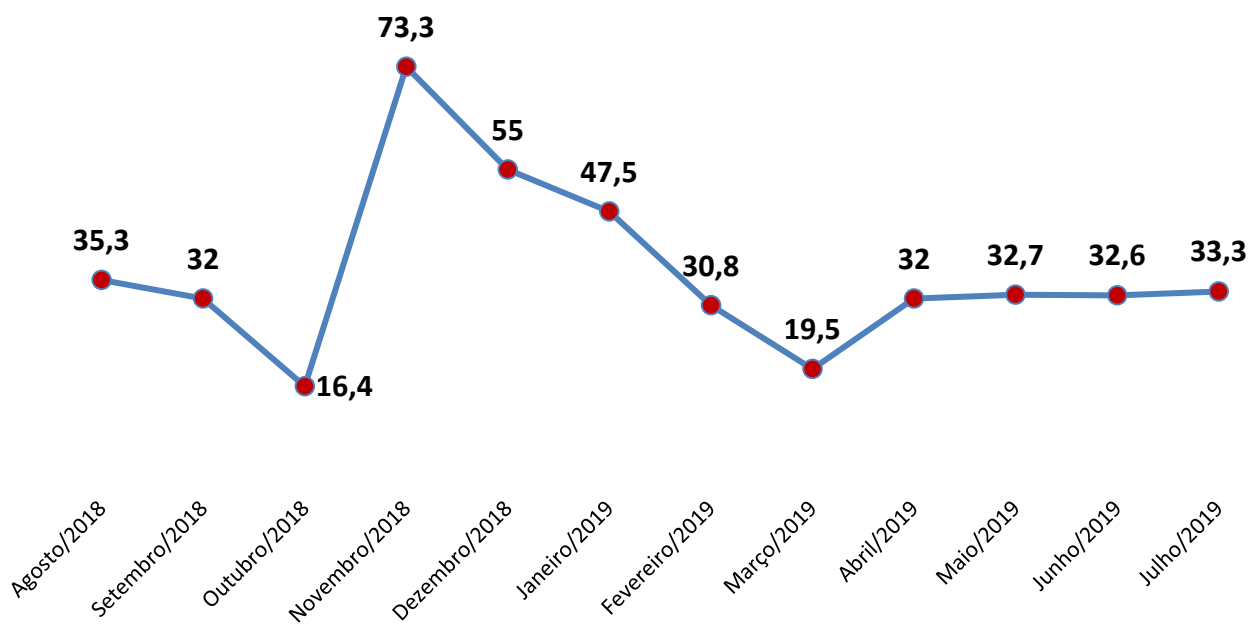
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Julho/2019	69	2.300	33,3



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
213/2019	<p>Número/Ano: 213/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Comunidade Externa Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Terceirizada Rosineide (copeira Rosadão) Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Bom dia! Gostaria de elogiar e parabenizar o brilhante trabalho que a servidora terceirizada Rosineide (copeira do prédio Rosadão) vem desenvolvendo nessa Instituição. Muito dedicada, prestativa e educada com todos. Solicito que essa mensagem chegue até ela como forma de reconhecimento pelo seu trabalho.</p>
214/2019	<p>Número/Ano: 214/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Aulas Tipo da Manifestação: Elogio Título: Professora Luiz Helena. Manifestação Sigilosa: Não Texto: Só gostaria elogiar Luiza Helena pelo seu modo de dar aula de forma bem dinamica e interativa, tornando a aula mais interessante e mais facil de aprender. Eu adoro como ela consegue conversar conosco após fazer varias questões e explicar muito conteudo pois não torna a aula repetitiva e nem enjoativa.</p>
237/2019	<p>Número/Ano: 237/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Servidora Ana Cleide da limpeza da terceirizada Manifestação Sigilosa: Não Texto: Funcionária muito competente, super simples, humilde, trata super bem todos os alunos por igual, deixa tudo muito limpo, trabalha muito bem e obrigado.</p>
241/2019	<p>Número/Ano: 241/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Dona Amélia Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Gostaria de parabenizar a Ufersa pelos ótimos serviços da funcionária terceirizada Dona Amélia. Ela atuava no bloco 7, e é muito querida por todos os alunos e professores! Ela é sempre muito prestativa, educada e atuante. Queria parabeniza-la pela forma como é atenciosa com todos! Precisamos de mais pessoas como Dona Amélia!</p>
242/2019	<p>Número/Ano: 242/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria</p>

	<p>Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: UFERSA APP Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Parabenizar a nova atualização do UfersApp. O aplicativo é muito importante pra nos alunos. facilita muito a vida dos que moram em mossoró e também dos que residem fora da sede. A nova atualização trouxe modificações interessantes e importantes pra quem faz uso do aplicativo. Os alunos foram bastante beneficiados com as novas funcionalidades e uma melhoria dessas não poderia passar sem que eu agradecesse pela dedica e o trabalho da equipe da sutic e em especial do servidor alexandre adames que foi um dos responsaveis pela implementação do aplicativo. Parabéns a Ufersa pela iniciativa de facilitar a vida acadêmica dos alunos com o aplicativo. Que venham novas e mais interessantes atualizações. Os alunos agradecem!</p>
245/2019	<p>Número/Ano: 245/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: Boas práticas Manifestação Sigilosa: Não Texto: Gostaria de comunicar que a servidora Karla Jane do CE (Centro de Engenharias) possui uma capacidade de envolver e todos ao seu redor. O ambiente de trabalho com essa pessoa é muito agradável.</p>
257/2019	<p>Número/Ano: 257/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogia a terceirizadas Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Aqui na UFERSA-Angicos a maioria dos discentes são de outras cidades, e inúmeras vezes é o cuidado e o carinho que algumas ASG's nutrem por nós que nos anima e resgata um pouco da nossa alegria. Gostaria de expor a minha gratidão pela competência e carinho que Lécia e Marilúcia tem aqui dentro, sempre são amáveis e bem preocupadas, super dedicadas as suas funções e ainda encontram um tempo para espalhar alegria nos corredores.</p>
262/2019	<p>Número/Ano: 262/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Caraúbas) Assunto: Aulas Tipo da Manifestação: Elogio Título: Abaixo assinado Arquivo: [Clique aqui para o arquivo anexado a manifestação.] Visualizar Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Por meio desse documento vinemos fazer uma avaliação da professora que ministra a disciplina de fenomenos dos transportes (CAM0722) e mostra apaoia diante de alguns fatos ocorridos dentro de nossa turma. Na qual sempre se posicionou de forma ética diante de seus alunos, trabalhando com seriedade e compromisso e de forma que ajudase o desempenho da turma.</p>
263/2019	<p>Número/Ano: 263/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Caraúbas)</p>

	<p>Assunto: Professor</p> <p>Tipo da Manifestação: Elogio</p> <p>Título: Baixo Assinado</p> <p>Arquivo: [Clique aqui para o arquivo anexado a manifestação.] Visualizar</p> <p>Manifestação Sigilosa: Sim</p> <p>Texto:</p> <p>Vim por meio desse documento mostrar nossa insatisfação acerca de algumas denúncias que foram feitas contra a DISCENTE MARIA DO SOCORRO MEDEIROS DA TURMA (COD. CAM0722) turno diurno, pois foi notado que as denúncias não foram de caráter profissional para com a mesma e sim de caráter pessoal.</p>
271/2019	<p>Número/Ano: 271/2019</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: Prestação de excelente serviço público</p> <p>Manifestação Sigilosa: Não</p> <p>Texto:</p> <p>Venho, junto a esta ouvidoria, deixar meu muito obrigado aos servidores da UFERSA, em especial, aos do PROPPG, entre os quais quero destacar Jarlene, Danielli, ao Pró-reitor Jean Berg e suas secretárias, cujos nomes, infelizmente, não atentei em virtude da rapidez de nosso contato; aos do DRE, especialmente, Caliane, Denise e Dairone (não sei como se escreve).</p> <p>Sou muito grato pelo atendimento eficiente, rápido e, sobretudo, solidário às demandas por mim solicitadas.</p> <p>Embora não tenha sido possível concluir minha solicitação em virtude das circunstâncias que escapavam de vossas responsabilidades técnicas senti, da parte deles, todo o empenho em resolver.</p> <p>Meus parabéns a eles e a todos os servidores que sustentam com seu trabalho essa instituição de ensino mesmo diante dos tempos difíceis pelos quais estamos passando.</p> <p>Obrigado UFERSA.</p>

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Julho/2019

Reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte

Local: Auditório do Prédio das Promotorias de Justiça do RN

Data: 04 de julho de 2019
Horário: 15h00min às 17h30min

Mossoró, 27 de novembro de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA