



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Agosto/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.....	8
8 – Subunidades Demandadas nos Chamados.....	9
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	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/>
- 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

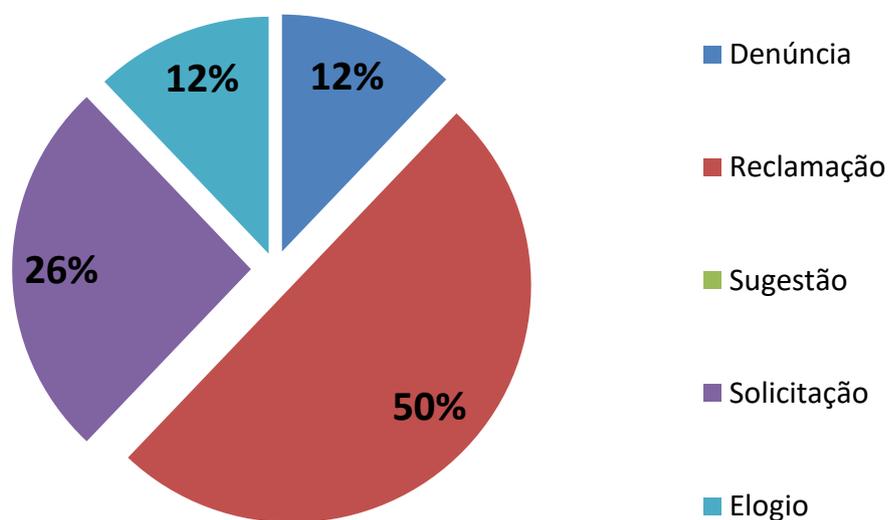
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de agosto de 2019.

Foram analisados e tratados 58 (cinquenta 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:

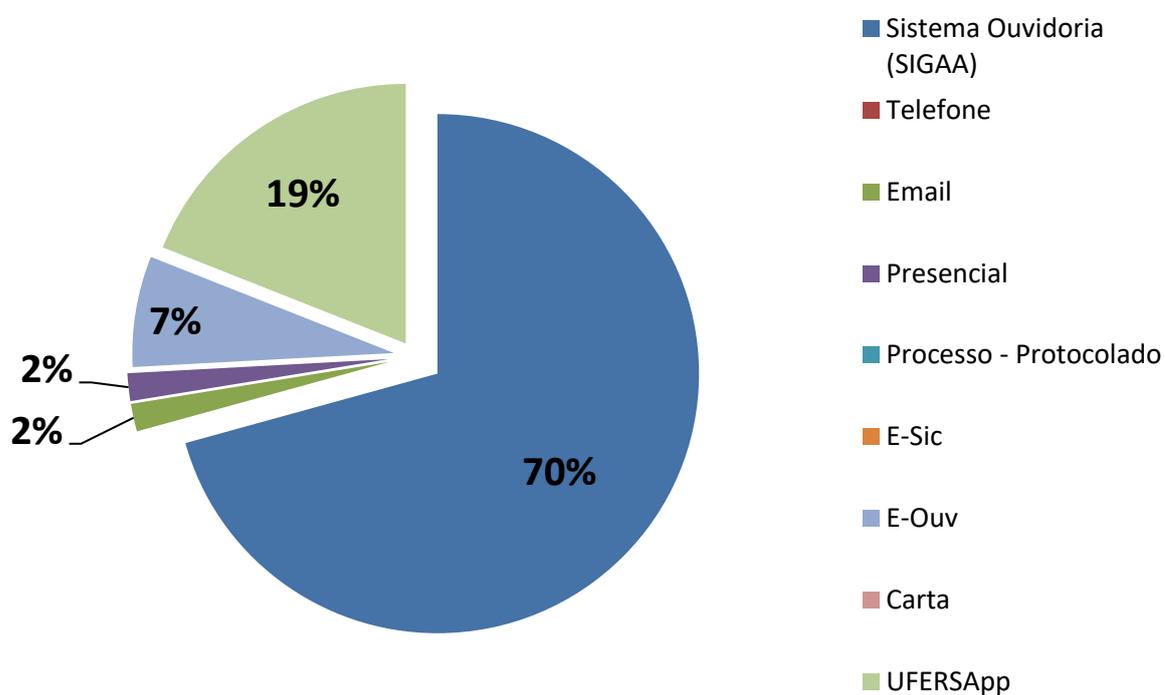
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	7	12%
Reclamação	29	50%
Sugestão	0	0%
Solicitação	15	26%
Elogio	7	12%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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

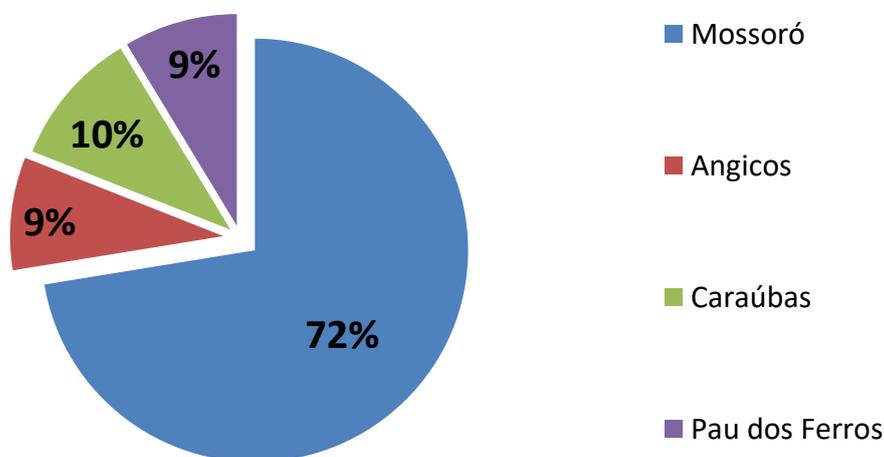
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	41	70,7%
Telefone	0	0,0%
Email	1	1,7%
Presencial	1	1,7%
Processo - Protocolado	0	0,0%
e-Sic	0	0,0%
E-Ouv	4	6,9%
Carta	0	0,0%
UFERSApp	11	19,0%



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	42	72%
Angicos	5	9%
Caraúbas	6	10%
Pau dos Ferros	5	9%

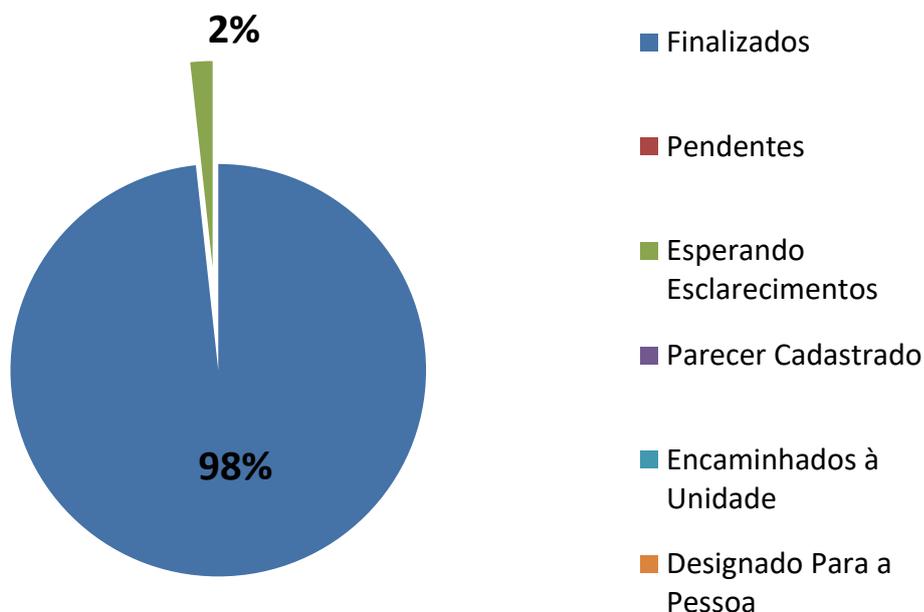


4 – Situação dos Chamados

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>	57	98%
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	1	2%

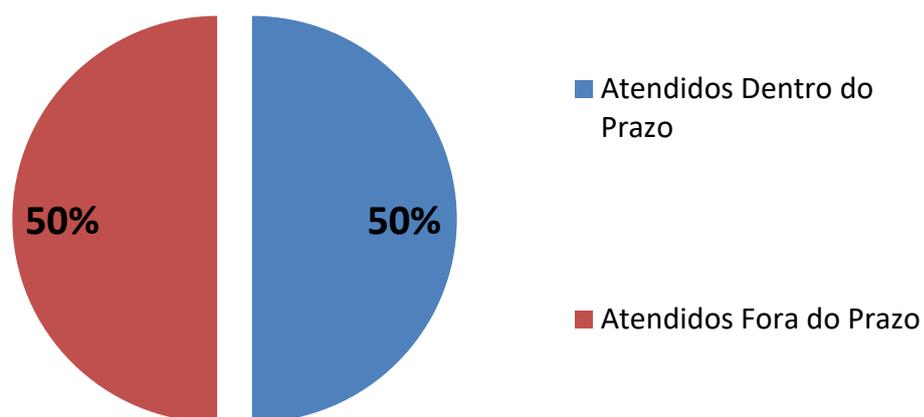
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	0	0%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	0	0%
Designado para a Pessoa <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte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

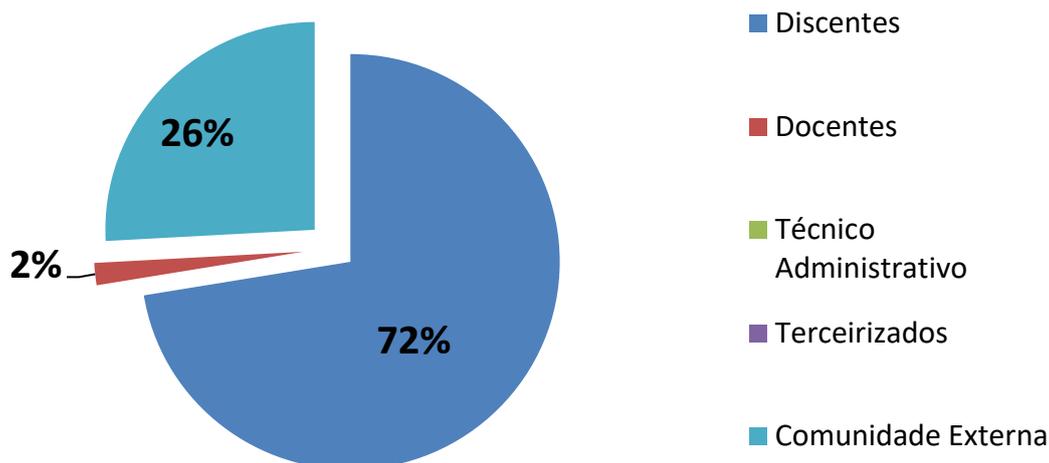
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	29	50%
Atendidos fora do prazo	29	50%



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	42	72%
Docentes	1	2%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	15	26%



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	26%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS	7	12%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	6	10%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	4	7%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	7%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	3	5%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	3%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS - CARAÚBAS	2	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	2	3%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	2	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2	3%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS - ANGICOS	1	2%

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E CIÊNCIAS AMBIENTAIS	1	2%
GABINETE	1	2%
VICE-REITORIA	1	2%

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	26%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	6	10%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO	4	7%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO DO CAMPO	4	7%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	7%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - CARAÚBAS	2	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS LIBRAS - CARAÚBAS	2	3%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	2	3%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	2	3%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	2	3%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2	3%
CENTRO DE ENGENHARIAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE AGRONOMIA	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	2%

COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PETRÓLEO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS - ANGIOS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA	1	2%
GABINETE	1	2%
VICE-REITORIA	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

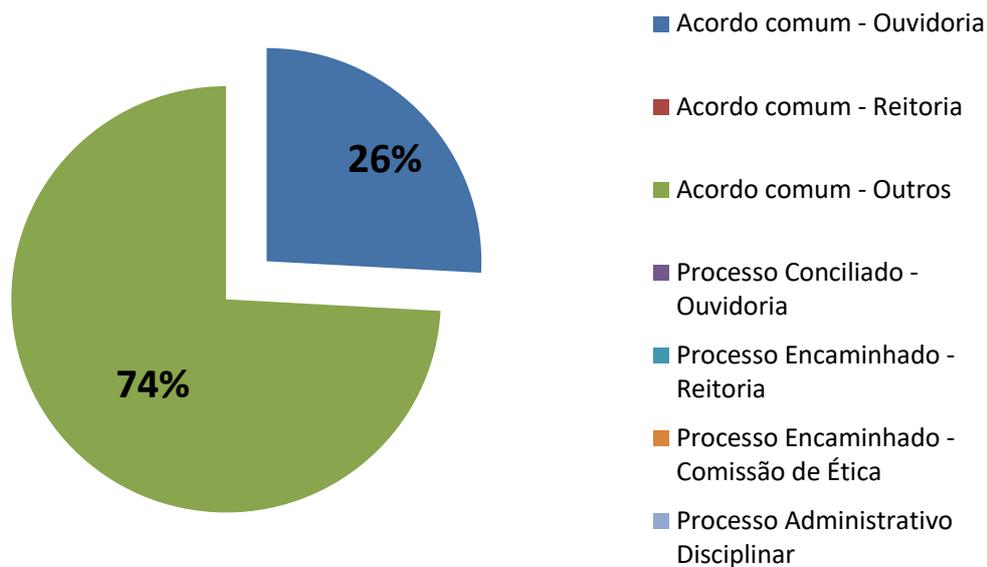
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	19
ELOGIO	7
OUTROS	7
GRADUAÇÃO	5
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	3
ATENDIMENTO	2
ATRASO PUBLICAÇÃO DE NOTAS	2
BIBLIOTECA	2
AUSÊNCIA CONSTANTE DE SERVIDOR	2
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	2
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
ENCERAMENTO DE CHAMADO	1
RECORREÇÃO DE PROVA	1
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	1
TRANSPORTE	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

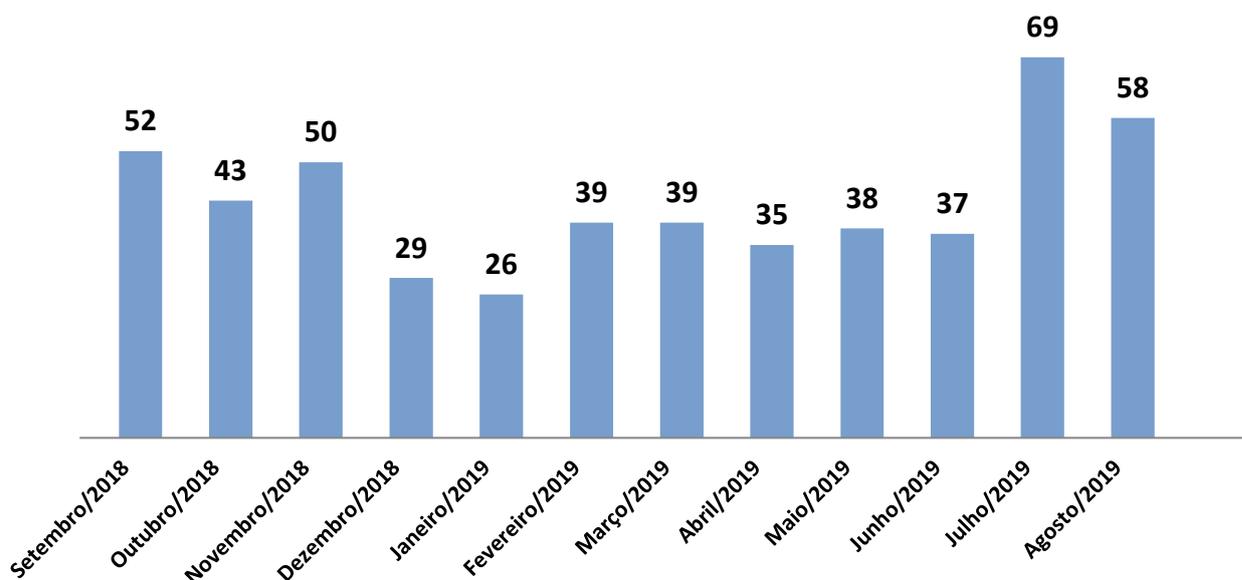
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	15	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>	43	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%



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:

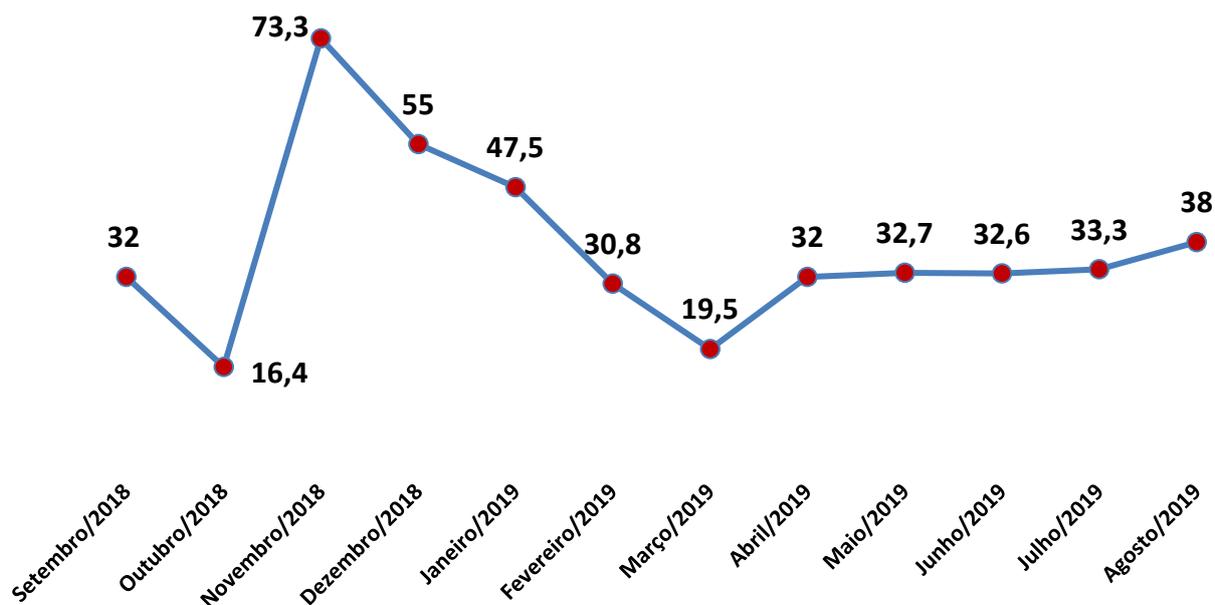


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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	1120	32
Maio/2019	38	1243	32,7
Junho/2019	37	1207	32,6
Julho/2019	69	2300	33,3
Agosto/2019	58	2203	38,0



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
306/2019	<p>Número/Ano: 306/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: TERMO DE AGRADECIMENTO Manifestação Sigilosa: Não Texto: Venho por meio de este documento expressar todo meu agradecimento para o devido professor Rafael Oliveira Fernandes Docente nesta Universidade Federal Rural do Semi- Árido (UFERSA). Cujo departamento de Engenharia e ciências Ambientais, onde ministra as disciplinas de expressão Gráfica e PAC (projeto auxiliado por Computador). Pois foi esse excelente professor que com todo profissionalismo e e dedicação ao que faz que pode identificar a deficiência no aprendizados dos alunos e com uma dedicação admirável foi além, sempre muito profissional e competente e sempre preocupado em repassar o conhecimento para nossa vida profissional. ,em particular tive dificuldades em desempenhar as atividades no computador devido uma limitação causado por um problema de saúde e professor Rafael foi muito dedicado para comigo repassando o conhecimento com paciência. Ele foi o motivo para que eu não pudesse desistir sempre com frases de motivação nos slides e com palavras que me fizeram acreditar que poderia ir além. Desta forma a disciplina de PAC hoje fez e vai fazer parte da minha vida de uma forma muito especial, pois aprendi a ver com outros olhos um desenho de empreendimento ou uma edificação. Deixo aqui o meu muito obrigado para o</p>

	professor Rafael Oliveira Fernandes e nossa universidade precisa de professores com esse grande MESTRE.
307/2019	<p>Número/Ano: 307/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: TERMO DE AGRADECIMENTO PARA COORDENAÇÃO Arquivo: Clique aqui para o arquivo anexado a manifestação. Visualizar Manifestação Sigilosa: Não Texto: Venho por meio de este documento expressar todo meu agradecimento para com a professora Inês Xavier Martins docente nesta Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). E atual coordenadora do curso de Engenharia de Pesca, venho também parabenizar a dedicação e profissionalismo da mesma com os discentes, Tive um problema de saúde onde tive que entrar com atestado e a coordenadora se mostrou muito atenciosa e não mediu esforços para ajudar e orientar e tentar resolver tudo de forma correta de acordo com normas da instituição como se dispondo e mostrando um lado humano admirável.</p> <p>Deixo aqui o meu muito obrigada para o professora e coordenadora Inês Xavier Martins e e na minha opinião melhor coordenadora do Curso de Engenharia de Pesca que veste a camisa do curso e faz acontecer.</p>
308/2019	<p>Número/Ano: 308/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: Luiza, a melhor! Manifestação Sigilosa: Não Texto: Quero mandar um elogio para a professora de Calculo 1 Luiza Helena, bastante prestativa, ajuda os alunos, conteúdo que realmente vai te ajudar mais na frente e a evolução desde o primeiro dia até a p4, muito show! Aumentem o salário dela!</p>
312/2019	<p>Número/Ano: 312/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: minhas aulas com o prof. Marcos Evandro Cintra Manifestação Sigilosa: Não Texto: bom, gostaria de fazer um elogio ao professor Marcos Evandro Cintra. Ele foi um dos melhores professores que já tive, sempre nos tratou com muita educação e respeito, do meu ponto de vista ele é um professor bastante atencioso com seus alunos pois mostrou-se muito interessado em tirar todas as duvidas da tuma.</p> <p>Esse breve periodo de tempo que tive aula com o mesmo foram otimos pra mim, apredir muito com ele, tanto em questão de conteúdo quanto algumas lições que vou levar para minha vida. Ele é um otimo professor.</p>
320/2019	<p>Número/Ano: 320/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Lazaro devia dar aula teórica de ondas e t.! Manifestação Sigilosa: Sim Texto:</p>

	Lazaro foi um excelente professor de lab. de ondas e conseguiu não apenas administrar a turma com precisão, como também, conseguiu passar a visão de como ser um bom aluno. Acredito que o senhor Lazaro deveria ministrar aulas teóricas também !
321/2019	<p>Número/Ano: 321/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: Agradecimento a professora Jusciane da Costa Manifestação Sigilosa: Não Texto: Gostaria de que através desta mensagem expressar minha satisfação em ter pagado a cadeira de mecânica clássica com a professora Jusciane da Costa e Silva, pois além de ter uma ótima didática é paciente com os alunos e torna suas aulas descontraídas facilitando o aprendizado, é por isso não tenho duvida em afirmar que ela foi a melhor professora deste período.</p>
323/2019	<p>Número/Ano: 323/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: ATENDIMENTO PELA PROAE(PSICOLOGA) Arquivo: Clique aqui para o arquivo anexado a manifestação. Visualizar Manifestação Sigilosa: Não Texto: Venho por meio deste texto parabenizar a equipe em geral da PROAE que serve com a AMOR toda moradia estudantil com profissionalismo.</p> <p>Em especial gostaria de parabenizar a psicóloga Mayara Wenice Alves de Medeiros que com seu jeito meigo e doce ganha a confiança de quem vai em busca de ajuda, no entanto tem algo que achei admirável nessa excelente profissional ela ama o que faz e cuida das pessoas que chegam muito debilitadas emocionalmente algo que exige talento e AMOR pelo que se faz . fui assistida de perto por essa profissional e a todo momento ela me passou confiança e me ajudou muito e ainda está ajudando com seu conhecimento. Sem deixar de lado o seu lado humano e doce onde transformar uma conversa que pra mim era muito difícil de eu expressar, ela consegue deixar o paciente em um ambiente confortável. Em fim meu muito obrigado por tudo e sei que sem esse apoio não teria conseguido continuar minha jornada universitária.</p>

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Agosto/2019

Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Local: Auditório da Controladoria Geral da União - CGU/RN

Data: 20 a 22 de agosto de 2019

Horário: 15h00min às 17h30min

Reunião Rede de Ouvidorias

Local: MPT/RN - Ministério Público do Trabalho do RN

Data: 29 de agosto de 2019

Horário: 14h00min às 18h00min

Mossoró, 26 de dezembro de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA