



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Setembro/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.....	7
5 – Atendimento dos Chamados no Prazo	8
6 – Usuários no Período	9
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	15
14 – Participação em Eventos/Reuniões.....	166

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

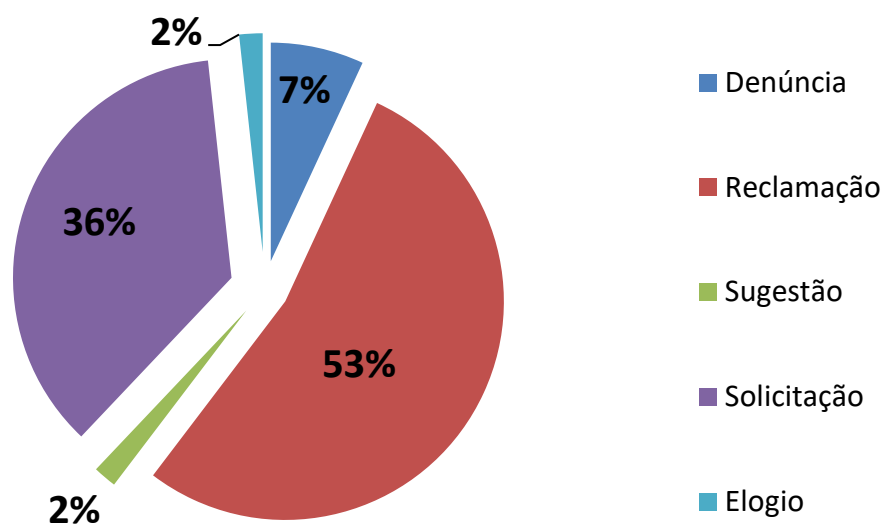
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de setembro de 2019.

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:

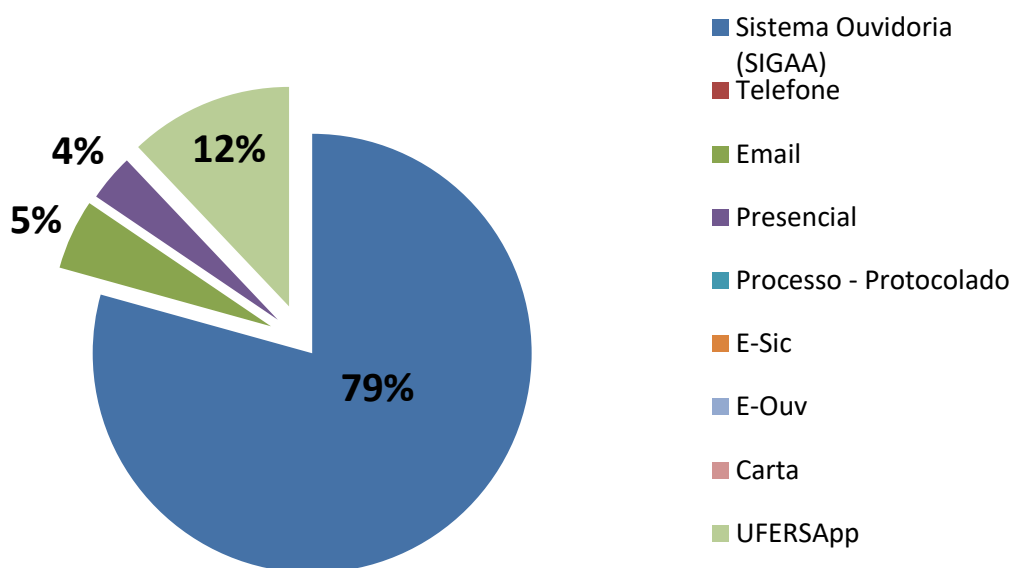
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	4	7%
Reclamação	31	53%
Sugestão	1	2%
Solicitação	21	36%
Elogio	1	2%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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

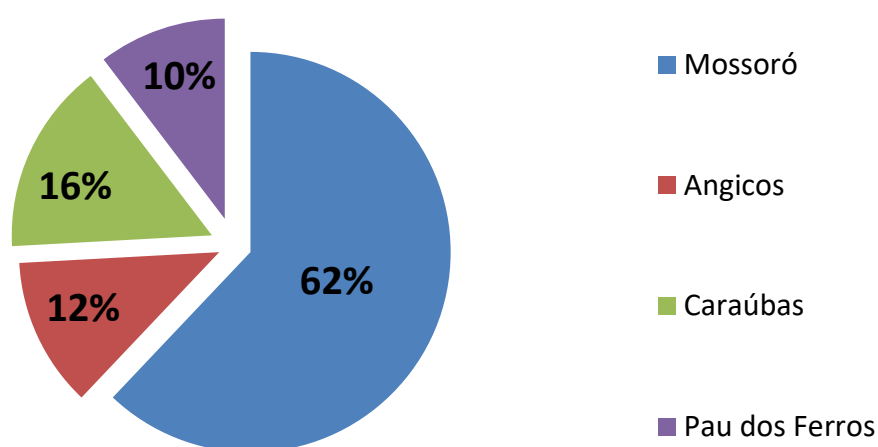
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	46	79,3%
Telefone	0	0,0%
Email	3	5,2%
Presencial	2	3,4%
Processo - Protocolado	0	0,0%
e-Sic	0	0,0%
E-Ouv	0	0,0%
Carta	0	0,0%
UFERSApp	7	12,1%



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	36	62%
Angicos	7	12%
Caraúbas	9	16%
Pau dos Ferros	6	10%

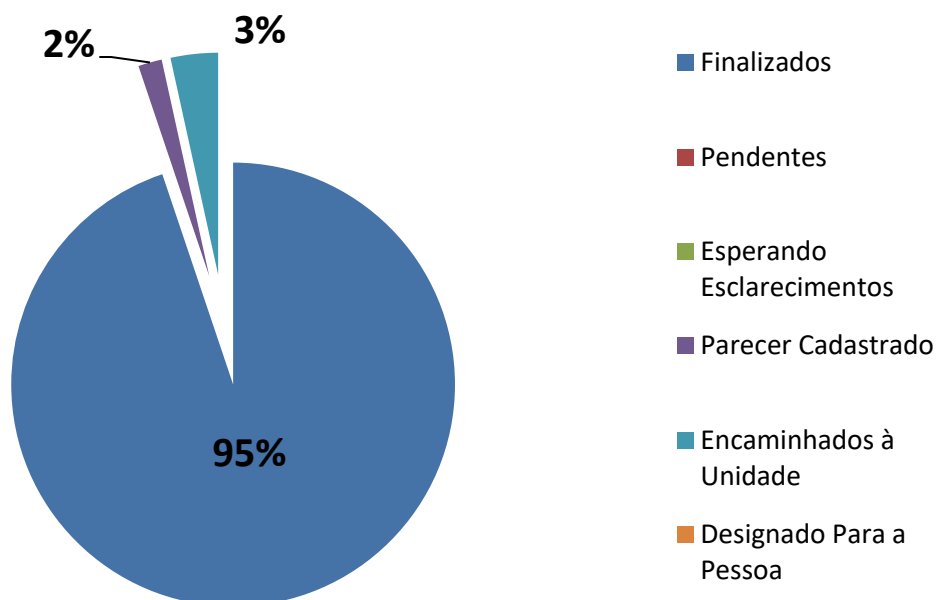


4 – Situação dos Chamados

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>	55	95%
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>	1	2%

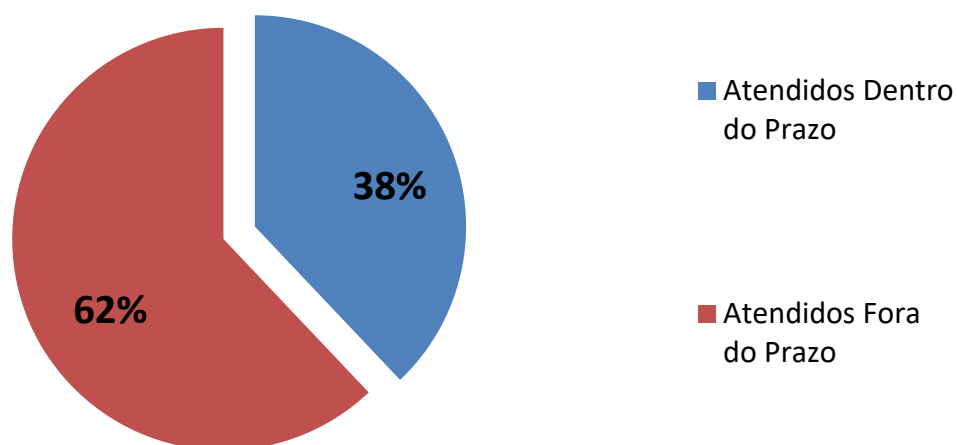
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	2	3%
Designado para a Pessoa <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de uma pessoa específica)</i>	0	0%



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:

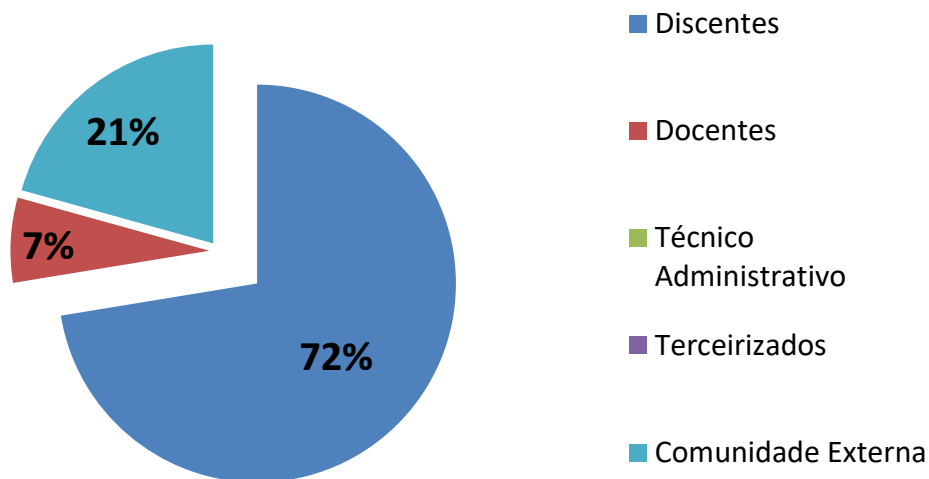
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	22	38%
Atendidos fora do prazo	36	68%



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	4	7%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	12	21%



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	15	26%
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA	7	12%
CENTRO DE ENGENHARIAS	5	9%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	7%
GABINETE	3	5%
OUVIDORIA	3	5%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	2	3%
CAMPUS ANGICOS	1	2%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - CARAÚBAS	1	2%

COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - PAU DOS FERROS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS INGLÊS - CARAÚBAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO DO CAMPO	1	2%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	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%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	2%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%
REITORIA	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	2%

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
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	15	26%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	7	12%
CENTRO DE ENGENHARIAS	4	7%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	7%
OUVIDORIA	3	5%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - CARAÚBAS	2	3%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	2	3%
HOSPITAL VETERINÁRIO	2	3%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	2	3%
CAMPUS ANGICOS	1	2%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%

CAMPUS PAU DOS FERROS	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO - PAU DOS FERROS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS INGLÊS - CARAÚBAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO DO CAMPO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	1	2%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANGICOS	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS E TECNOLOGIA - PAU DOS FERROS	1	2%
DIVISÃO DE REGISTRO ESCOLAR	1	2%
GABINETE	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	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
MATRÍCULA	18
SEGURANÇA	7
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	5
OUTROS	5
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	4
GRADUAÇÃO	4
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	3

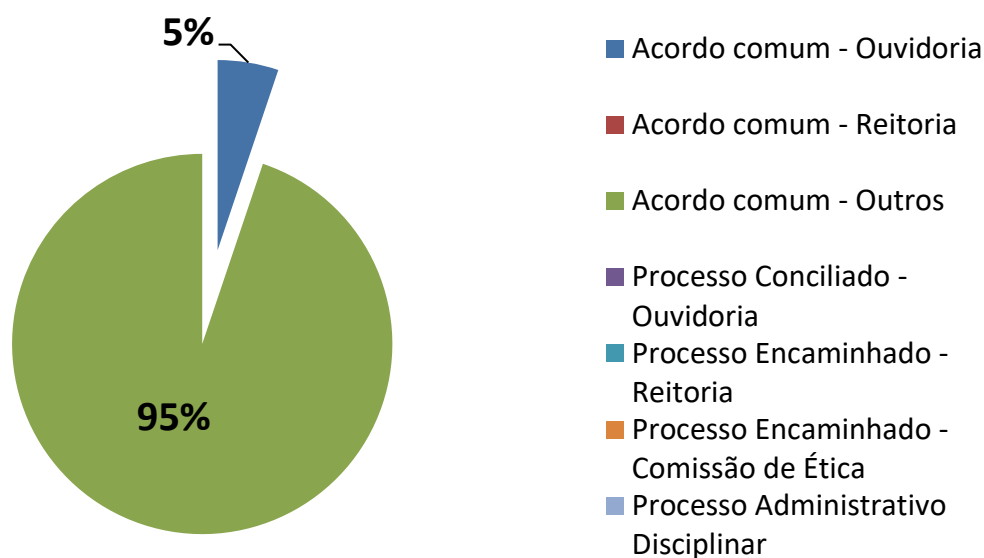
HOSPITAL VETERINÁRIO	2
Transporte	2
APROVEITAMENTO/EQUIVALÊNCIA DE DISCIPLINA	1
ATENDIMENTO	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
DIPLOMAS/CERTIFICADOS/CERTIDÕES	1
ELOGIO	1
PÓS-GRADUAÇÃO	1
RECORREÇÃO DE PROVA	1
REVALIDAÇÃO DE DIPLOMA	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

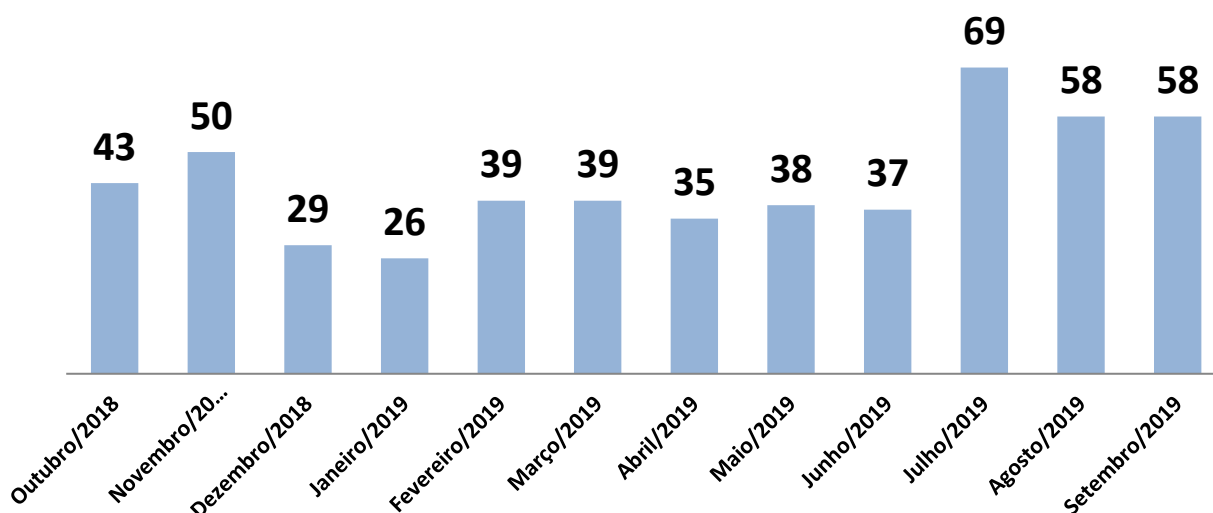
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	3	5%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	55	95%
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:



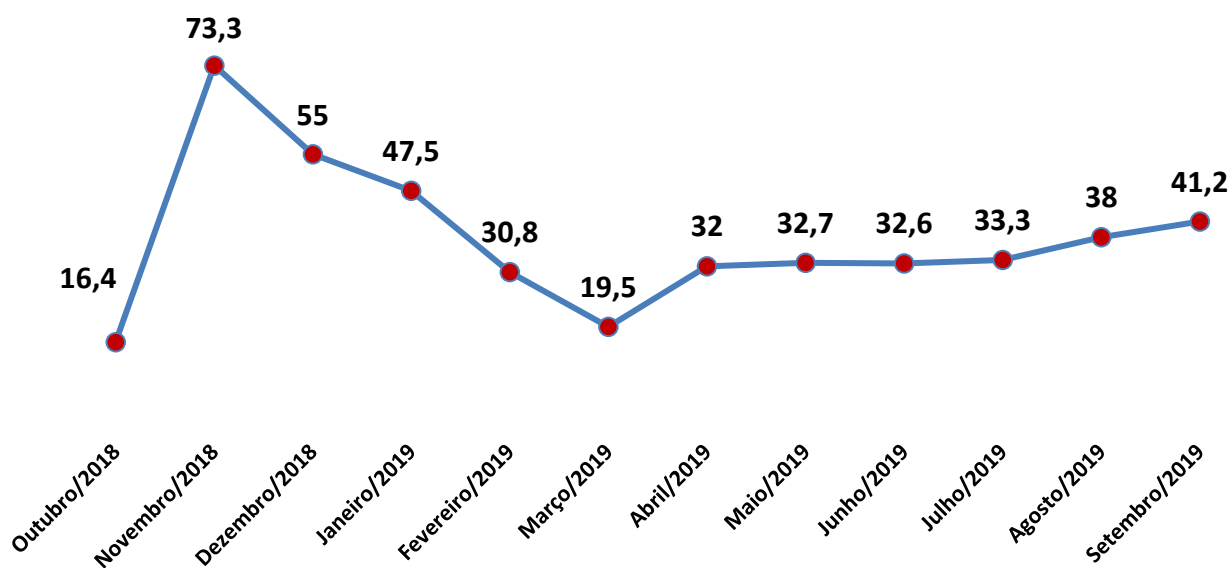
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Maiio/2019	38	1.243	32,7
Junho/2019	37	1.207	32,6
Julho/2019	69	2.300	33,3
Agosto/2019	58	2203	38
Setembro/2019	58	2388	41,2



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
386/2019	Número/Ano: 386/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Angicos) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Funcionárias de ASG da terceirizada Manifestação Sigilosa: Sim

	Texto: Funcionárias dedicadas tratam todos por igual, tratam os alunos divinamente bem, sempre de bom humor, tratam as pessoas sempre com alegria, e desempenham as atividades perfeitamente bem. Funcionárias: Lorena Silva de Oliveira Juliana Angelica Silva Campus de angicos
--	--

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Setembro/2019

Reunião com PROAE e Setor de Vigilância sobre o Chamado N° 333/2019

Local: Ouvidoria

Data: 04 de setembro de 2019

Horário: 16h00min às 16h45min

Participação no XIX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino

Local: Auditório do Setor de Ciências da Saúde – Universidade Federal do Paraná – Curitiba/PR

Data: 11 a 13 de setembro de 2019

Reunião com equipe da Ouvidoria

Local: Ouvidoria

Data: 23 de setembro de 2019

Horário: 09h00min às 10h00min

Reunião do CONSUNI – Apresentação de relatório semestral da Ouvidoria

Local: Sala dos Conselhos

Data: 27 de setembro de 2019

Horário: 13h30min às 17h30min

Mossoró, 24 de dezembro de 2019.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA