



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Outubro/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.....	12
12 – Índice de Eficiência de Atendimento.....	13
13 – Elogios recebidos no período	14
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 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

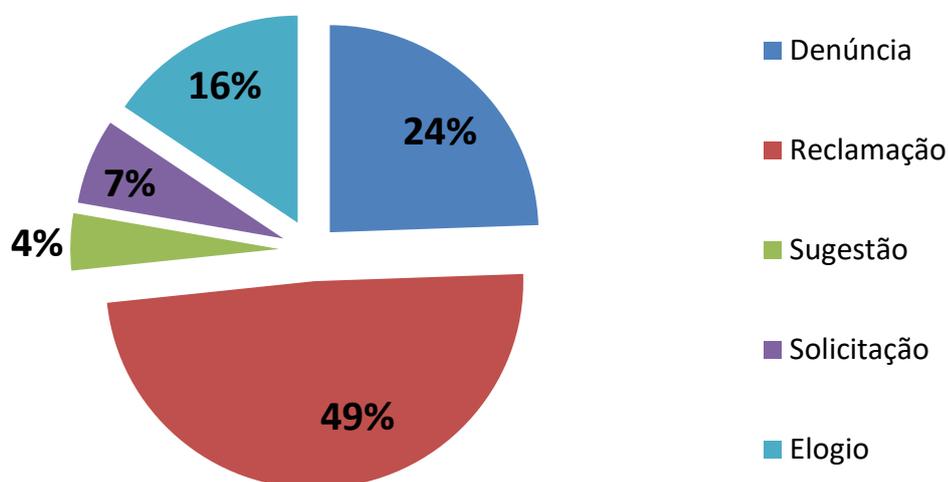
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de outubro de 2019.

Foram analisados e tratados 45 (quarenta e cinco) 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:

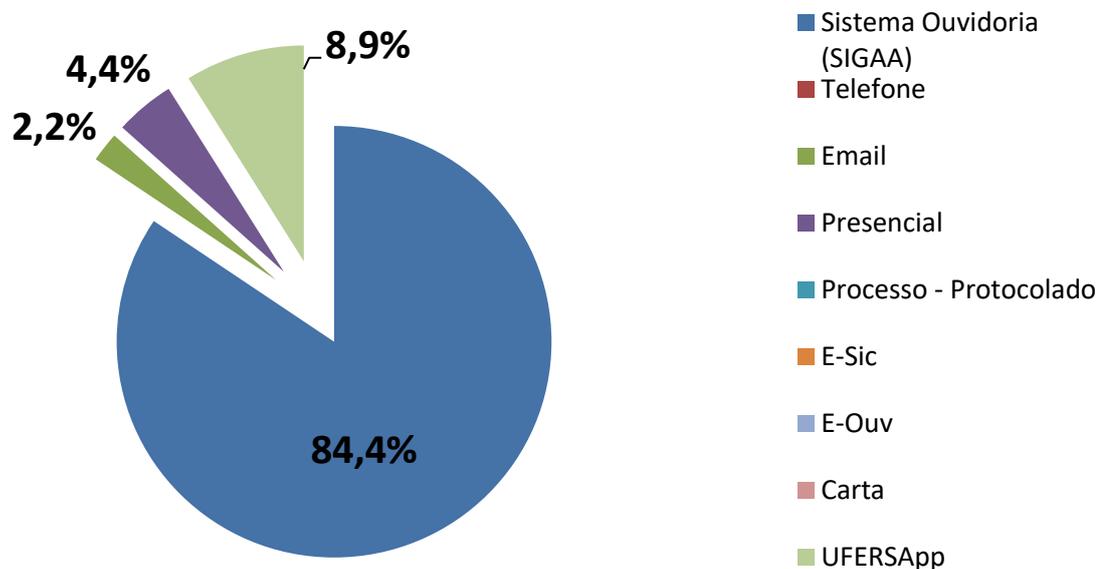
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	11	24%
Reclamação	22	49%
Sugestão	2	4%
Solicitação	3	7%
Elogio	7	16%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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

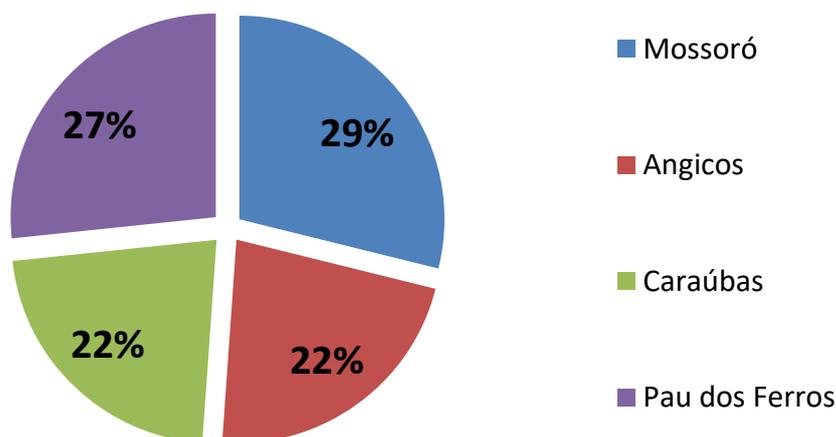
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	38	84,4%
Telefone	0	0,0%
Email	1	2,2%
Presencial	2	4,4%
Processo - Protocolado	0	0,0%
e-Sic	0	0,0%
E-Ouv	0	0,0%
Carta	0	0,0%
UFERSApp	4	8,9%



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	13	29%
Angicos	10	22%
Caraúbas	10	22%
Pau dos Ferros	12	27%

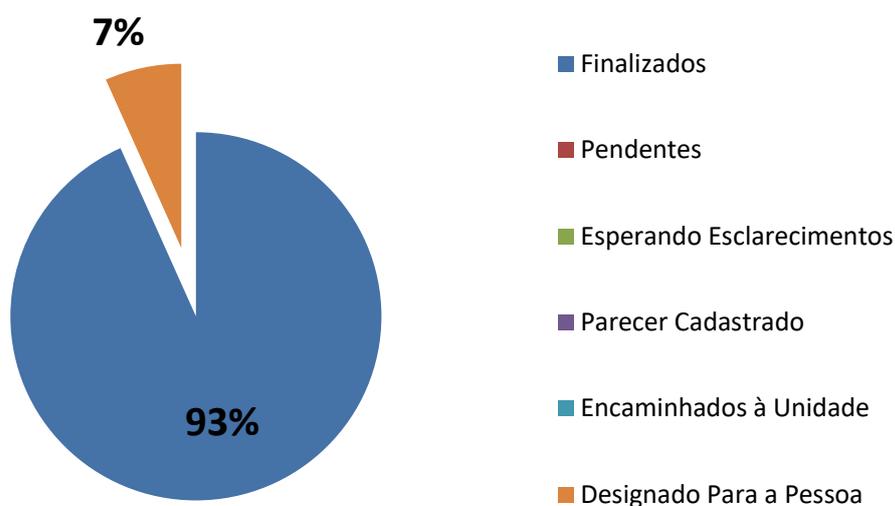


4 – Situação dos Chamados

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>)	42	93%

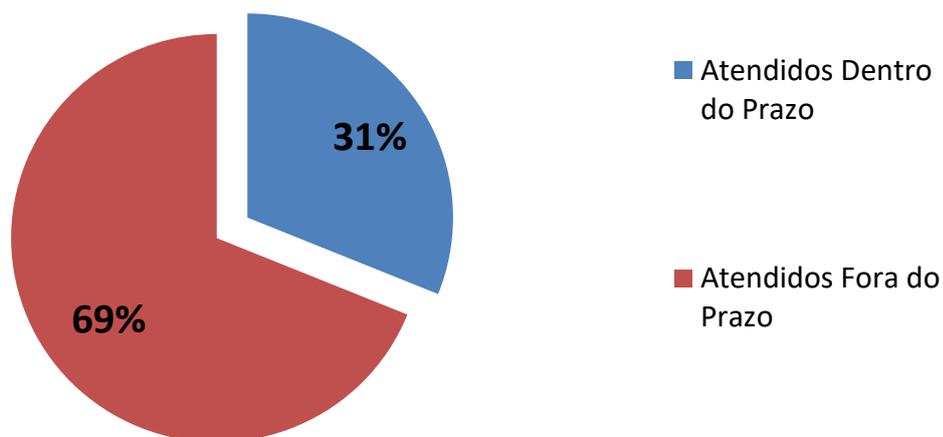
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	0	0%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	0	0%
Encaminhados 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>	3	7%



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:

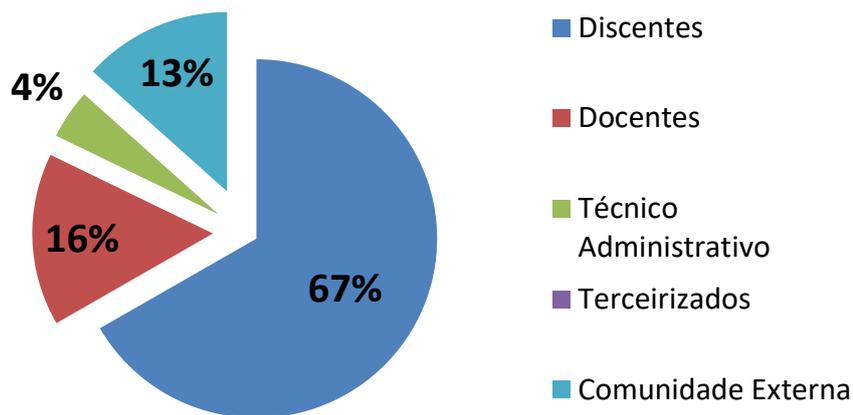
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	14	31%
Atendidos fora do prazo	31	69%



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	30	67%
Docentes	7	16%
Tec. Administrativos	2	4%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	6	13%



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	33%
CAMPUS ANGICOS	6	13%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS-CARAÚBAS	3	7%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	3	7%
DEPARTMANETO DE CIÊNCIA SOCIAS APLICADAS E HUMANAS-PAU DOS FERROS	3	7%
CAMPUS CARAUBAS	3	7%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAS APLICADAS E HUMANAS	2	4%
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA SAÚDE	2	4%
CAMPUS PAU DOS FERROS	2	4%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS-ANGICOS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS , MATEMATICA E ESTATÍSTICA	1	2%

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	2%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	2%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	2%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	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	33%
CAMPUS ANGICOS	6	13%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS INGLÊS-CARAÚBAS	3	7%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	3	7%
CAMPUS CARAUBAS	3	7%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	2	4%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS-PAU DOS FERROS	2	4%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	2	4%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ARQUITETURA E URBANISMO-PAU DOS FERROS	2	4%
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS -ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA INTEGRAL	1	2%
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ECOLOGIA	1	2%
BIBLIOTECA CENTRAL ORLANDO TEIXEIRA	1	2%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

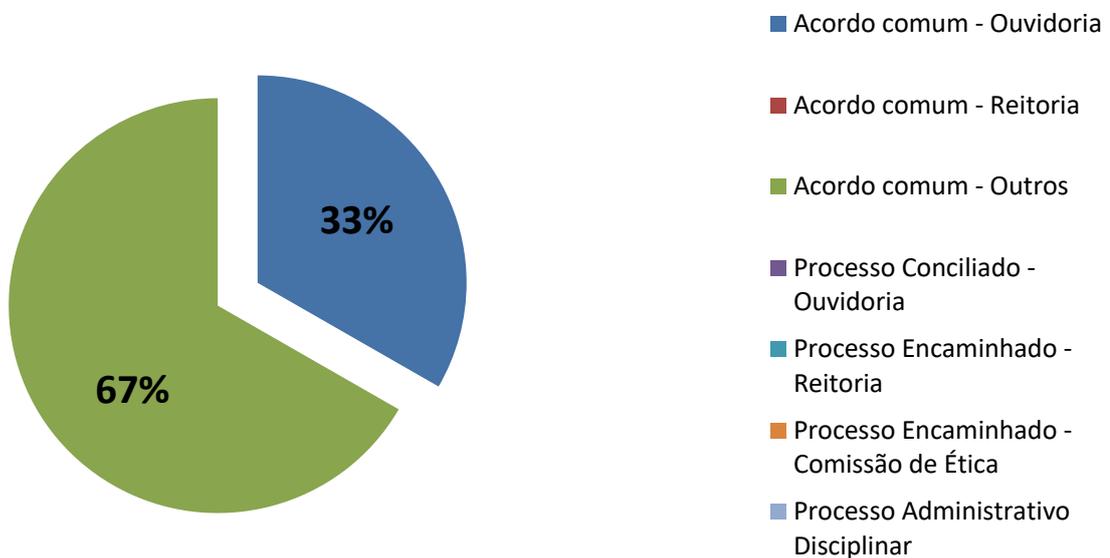
ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	14
ELOGIO	7
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	7
OUTROS	5
GRADUAÇÃO	4
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	2
MATRICULA	2
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
BIBLIOTECA	1
ENCERRAMENTO DE CHAMADO	1
INTERNET	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

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

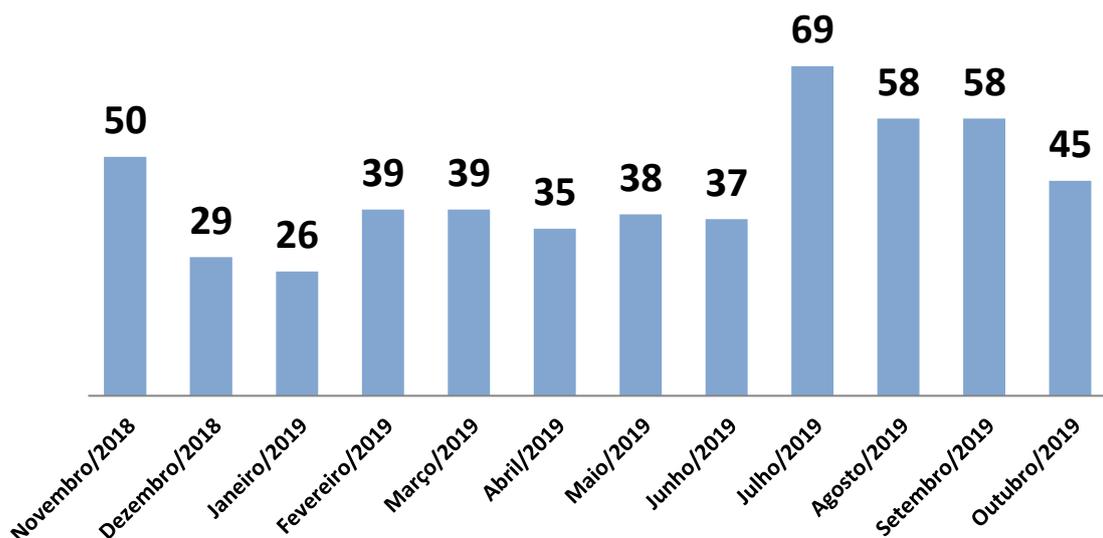
SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	15	33%
Acordo comum – Reitoria <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação da Reitoria da UFERSA)</i>	0	0%
Acordo comum – Outros <i>(Procedimentos analisados e tratados com participação de outros setores da UFERSA)</i>	30	67%
Processo Conciliado – Ouvidoria	0	0%

(Processo envolvendo conflito entre servidores e/ou usuários, conciliados no âmbito da Ouvidoria da UFERSA)		
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:



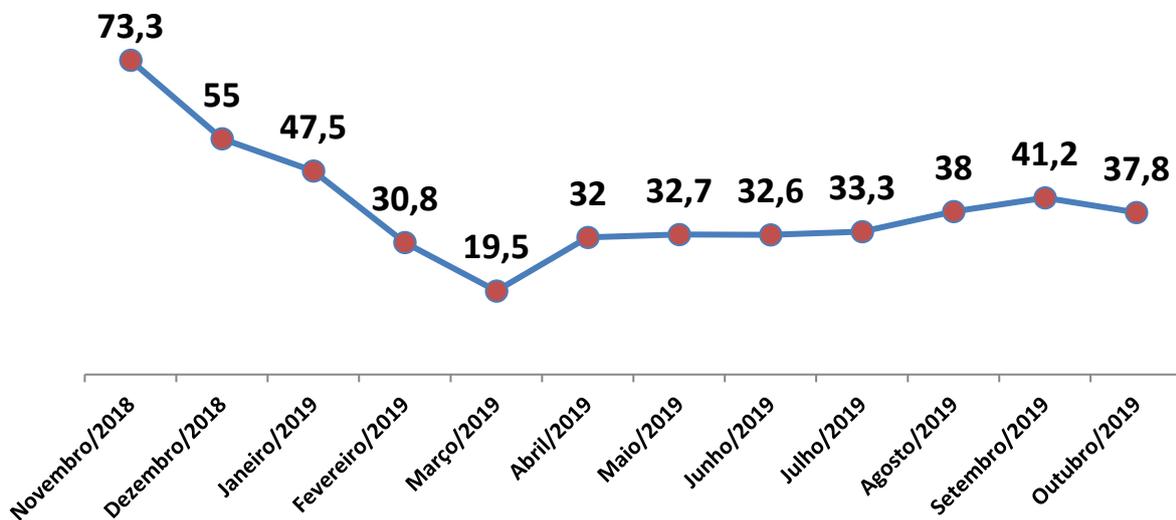
12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Agosto/2019	58	2203	38
Setembro/2019	58	2388	41,2
Outubro/2019	45	1701	37,8



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
---------	-----------

392/2019	<p>Número/Ano: 392/2019 Origem da Manifestação: UFRSApp Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: Zoologia Aquática Manifestação Sigilosa: Não Texto: Quero parabenizar pela excelência da aula da Professora Socorro, que ministra tão maravilhosamente Zoologia Aquática para engenharia de pesca. Quero dizer que ela não só é uma boa professora, como uma pessoa extraordinária! Num momento ímpar da minha vida, em uma conversa (que até então falaram que ela não entenderia) me deu um grande apoio e me fez não só continuar no curso, mas fez com que eu me empenhasse ainda mais nas outras disciplinas. O meu muito obrigada! Que durante o curso exista mais "Socorros".</p>
403/2019	<p>Número/Ano: 403/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: AGRADECIMENTO Manifestação Sigilosa: Sim Texto: QUERO AGRADECER A COLABORAÇÃO DA NOSSA SERVIDORA JACKELINE POR SUA DEDICAÇÃO EM REALIZAR UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE, ESTANDO SEMPRE À DISPOSIÇÃO PARA ATENDER AO SERVIDOR DA MELHOR FORMA POSSÍVEL, MOSTRANDO EMPATIA COM AS PARTICULARIDADES DE CADA UM E MUITA SENSIBILIDADE. A SERVIDORA ESTÁ SAINDO DO NOSSO SETOR PARA OUTRO E QUERO DEIXAR REGISTRADO MEUS SINCEROS AGRADECIMENTOS E DESEJAR SUCESSO.</p>
428/2019	<p>Número/Ano: 428/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: Contentamento com o trabalho da docente Raissa Manifestação Sigilosa: Não Texto: Olá, boa noite! Vim por meio deste, explanar a satisfação que eu tenho sobre a professora Raissa Salviano. Ela possui uma didática inenarrável, conhecimento vasto tanto de bibliografias quanto de mercado de trabalho, auxiliando e proporcionando a nós, discentes, um vasto cenário, seja na área acadêmica ou na futura vida de arquitetos e urbanistas. Tenho um enorme pesar, pois infelizmente ela é substituta e seu contrato está no fim, mas gostaria de manifestar que eu e boa parte dos discentes do curso de arquitetura e urbanismo amariamos que ela fosse efetivada. Obrigada pela atenção.</p>
429/2019	<p>Número/Ano: 429/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Ótima didática e conduta da professora Raissa C. S Manifestação Sigilosa: Não Texto: Olá, boa noite! Vim por meio deste, explanar a satisfação que eu tenho sobre a professora Raissa Camila Salviano, professora de Arquitetura e Urbanismo, no campus Pau dos Ferros.</p>

	<p>Ela possui uma didática inenarrável, conhecimento vasto tanto de bibliografias quanto de mercado de trabalho, auxiliando e proporcionando a nós, discentes, um vasto cenário, seja na área acadêmica ou na futura vida de arquitetos e urbanistas. Possui ótima abordagem didática e social com os discentes e colegas docentes. No entanto, tenho um enorme pesar, pois infelizmente ela é substituta e seu contrato está no fim, mas gostaria de manifestar que eu e grande parte dos discentes do curso de Arquitetura e Urbanismo estaríamos muito gratos se ela fosse efetivada tendo em vista tudo q foi exposto e, principalmente, à carência e necessidade de docentes no curso, ela só estaria somando ainda mais na qualidade do ensino.</p> <p>Atenciosamente,</p>
430/2019	<p>Número/Ano: 430/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: Contentamento com o trabalho da docente Raissa Manifestação Sigilosa: Não Texto: Ola, boa tarde! Vim por meio deste, explanar a satisfação que eu tenho sobre a professora Raissa Salviano.</p> <p>Ela possui uma didática inenarrável, conhecimento vasto tanto de bibliografia quanto de mercado de trabalho, auxiliando e proporcionando a nós, discentes, um vasto cenário, seja na área acadêmica ou na futura vida de arquitetos e urbanistas. Tenho um enorme pesar, pois infelizmente ela é substituta e seu contrato está no fim, mas gostaria de manifestar que eu e boa parte dos discentes do curso de arquitetura e urbanismo amariamos que ela fosse efetivada.</p> <p>Obrigado pela atenção.</p>
431/2019	<p>Número/Ano: 431/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Comunidade Externa Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio a boa conduta da docente Raissa Camila Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Olá, boa noite! Vim por meio deste, explanar a satisfação que eu tenho sobre a professora Raissa Camila Salviano, professora de Arquitetura e Urbanismo, no campus Pau dos Ferros.</p> <p>Ela possui uma didática indescritível, conhecimento vasto tanto de bibliografias quanto de mercado de trabalho, auxiliando e proporcionando aos discentes e também comunidade externa que tem contato com a mesma, um vasto cenário, seja na área acadêmica ou na futura vida de arquitetos e urbanistas. Possui ótima abordagem didática e social com os discentes e colegas docentes. No entanto, tenho um enorme pesar, pois infelizmente ela é substituta e seu contrato está no fim, mas gostaria de manifestar que eu e grande parte dos discentes do curso de Arquitetura e Urbanismo estaríamos muito gratos se ela fosse efetivada tendo em vista tudo q foi exposto e, principalmente, à carência e necessidade de docentes no curso, ela só estaria somando ainda mais na qualidade do ensino.</p> <p>Atenciosamente,</p>
434/2019	<p>Número/Ano: 434/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio para a Proª Raissa Camila Salviano Manifestação Sigilosa: Não Texto:</p>

	<p>Gostaria de elogiar a contuda e didática da professora Raissa Salviano, pois são poucas as pessoas que tem a paciência e honestidade que ela tem, principalmente no ambito profissional. Ela trata todos os alunos da mesma forma, e avalia atodos de forma justa, e consegue tratar todos os casos específicos de sala de aula com muita responsabilidade e coerência. É uma professora substituta que está preste a ir embora, e conseguiu espalhar mutos conhecimentos.</p> <p>A ouvidoria é para garantir que a presença dela seja relatada pela pessoa brilhante que ela foi e está sendo, e deixando mutas saudades tanto para os discentes quanto para os docentes.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Outubro/2019

Reunião com Departamento de Ciências Animais

Local: Ouvidoria

Data: 07 de outubro de 2019

Horário: 17h00min às 18h00min

Reunião com Departamento de Ciências Humanas sobre os Chamados N°s 314/2019, 315/2019, 316/2019 e 329/2019

Local: Ouvidoria

Data: 08 de outubro de 2019

Horário: 09h30min às 10h30min

Reunião com Departamento de Engenharias e Ciências Ambientais

Local: Ouvidoria

Data: 09 de outubro de 2019

Horário: 09h00min às 10h00min

Apresentação da Ouvidoria para alunos ingressantes da UFERSA

Campus Pau dos Ferros

Local: Auditório do Centro de Convivência da UFERSA Pau dos Ferros

Data: 10 de outubro de 2019

Horário: 14h00min às 16h00min

Apresentação da Ouvidoria para alunos ingressantes da Medicina Veterinária

Local: Bloco I – Campus Oeste

Data: 15 de outubro de 2019

Horário: 14h00min às 16h00min

Reunião com Departamento de Ciências Animais e Centro de Ciências Agrárias

Local: Ouvidoria

Data: 25 de outubro de 2019

Horário: 14h00min às 15h00min

Reunião sobre pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços de Cantinas e Reprografias da UFERSA

Local: Sala de Reuniões da Ouvidoria

Data: 29 de outubro de 2019

Horário: 09h30min às 11h30min

Mossoró, 30 de janeiro de 2020.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior
Ouvidor – UFERSA