



UNIDADE DE
Ouvidoria
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

Relatório Mensal de Atividades

Novembro/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	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

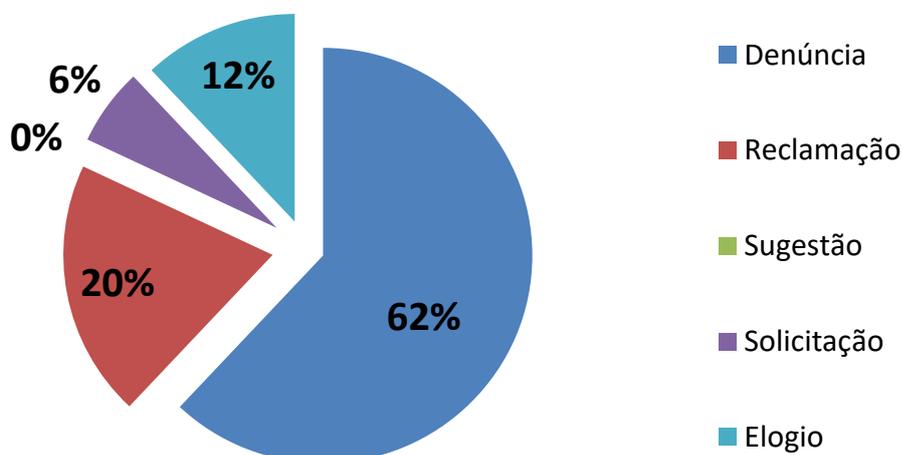
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de novembro de 2019.

Foram analisados e tratados 50 (cinquenta) 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:

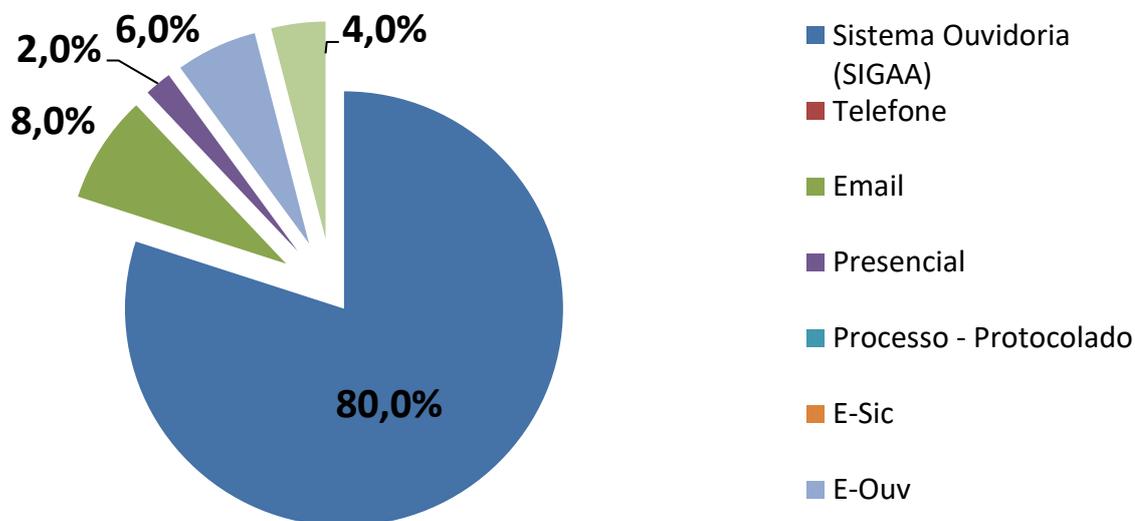
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	31	62%
Reclamação	10	20%
Sugestão	0	0%
Solicitação	3	6%
Elogio	6	12%



2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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

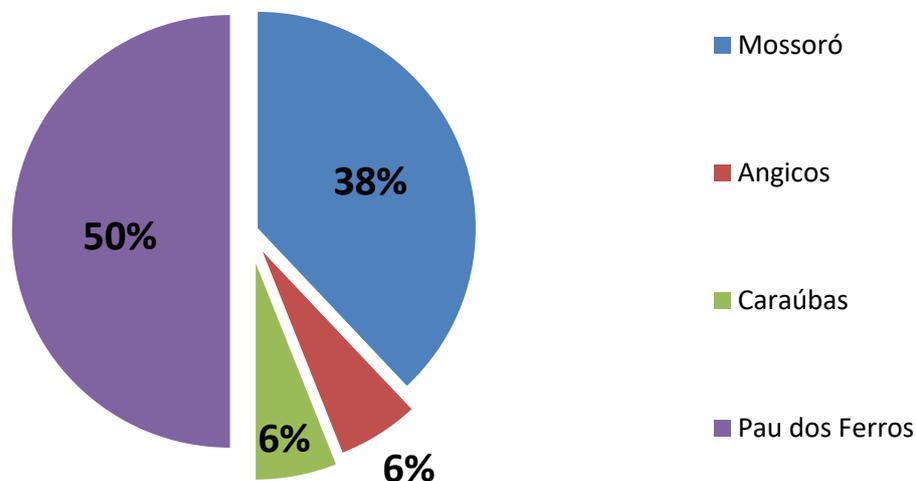
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	40	80,0%
Telefone	0	0,0%
Email	4	8,0%
Presencial	1	2,0%
Processo - Protocolado	0	0,0%
e-Sic	0	0,0%
E-Ouv	3	6,0%
Carta	0	0,0%
UFERSApp	2	4,0%



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	19	38%
Angicos	3	6%
Caraúbas	3	6%
Pau dos Ferros	25	50%

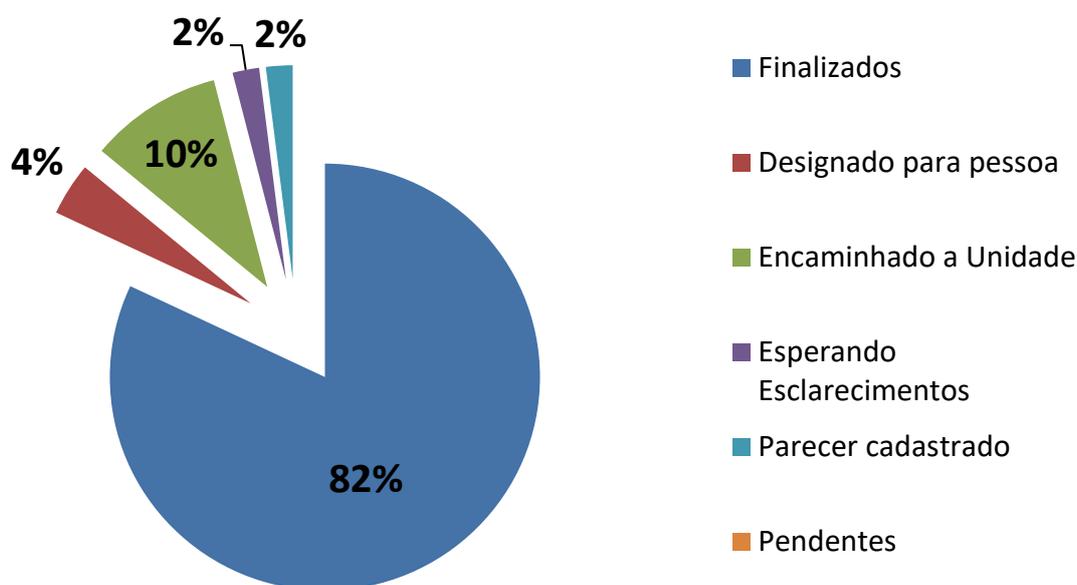


4 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	41	82%

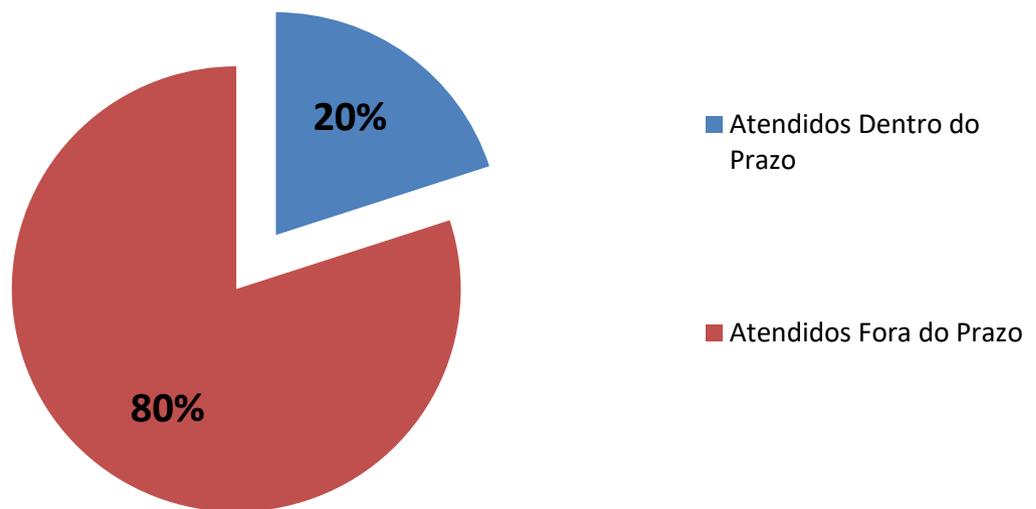
Pendentes <i>(Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)</i>	0	0%
Esperando Esclarecimentos <i>(Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)</i>	1	2%
Parecer Cadastrado <i>(Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)</i>	1	2%
Encaminhados à Unidade <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)</i>	5	10%
Designado para a Pessoa <i>(Chamados encaminhados para tratamento por parte de uma pessoa específica)</i>	2	4%



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:

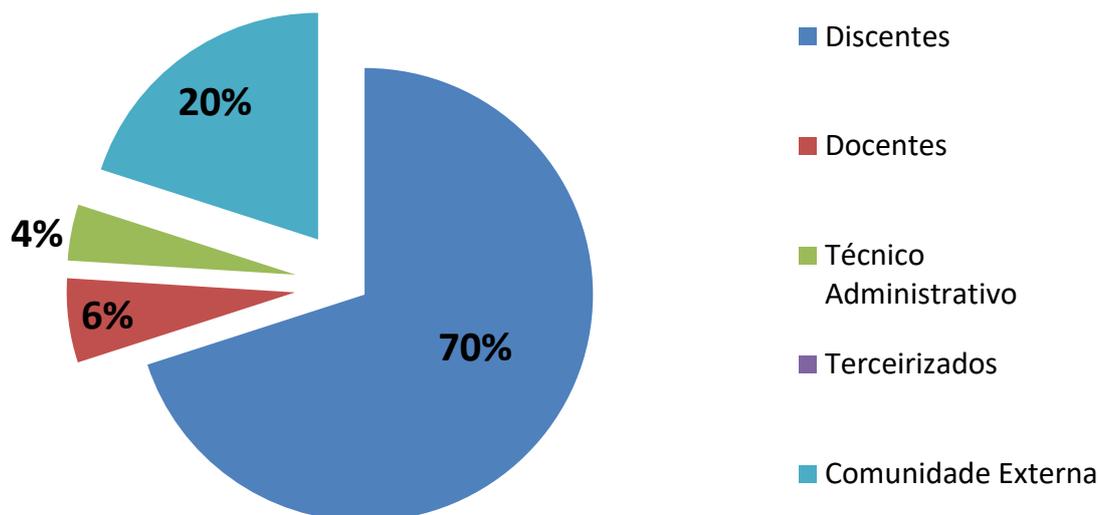
CHAMADOS ATENDIDOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidos dentro do prazo	10	20%
Atendidos fora do prazo	40	80%



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	35	70%
Docentes	3	6%
Tec. Administrativos	2	4%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	10	20%



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
CAMPUS PAU DOS FERROS	18	36%
OUVIDORIA	10	20%
GABINETE	5	10%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	8%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ECOLOGIA	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS - PAU DOS FERROS	1	2%
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FITOTENCIA	1	2%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS INGLÊS-CARAÚBAS	1	2%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	1	2%

COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	1	2%
CAMPUS ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NOTURNO-ANGICOS	1	2%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE AGRONOMIA	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	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
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS-PAU DOS FERROS	18	36%
OUVIDORIA	10	20%
GABINETE	4	8%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	4	8%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	2	4%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	2	4%
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	1	2%
CAMPUS CARAUBAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS-CARAÚBAS	1	2%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	1	2%
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO SELETIVO	1	2%
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS	1	2%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	1	2%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS-ANGICOS	1	2%

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO -ANGICOS	1	2%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	1	2%

9 – Atendimento de Chamados por Assunto

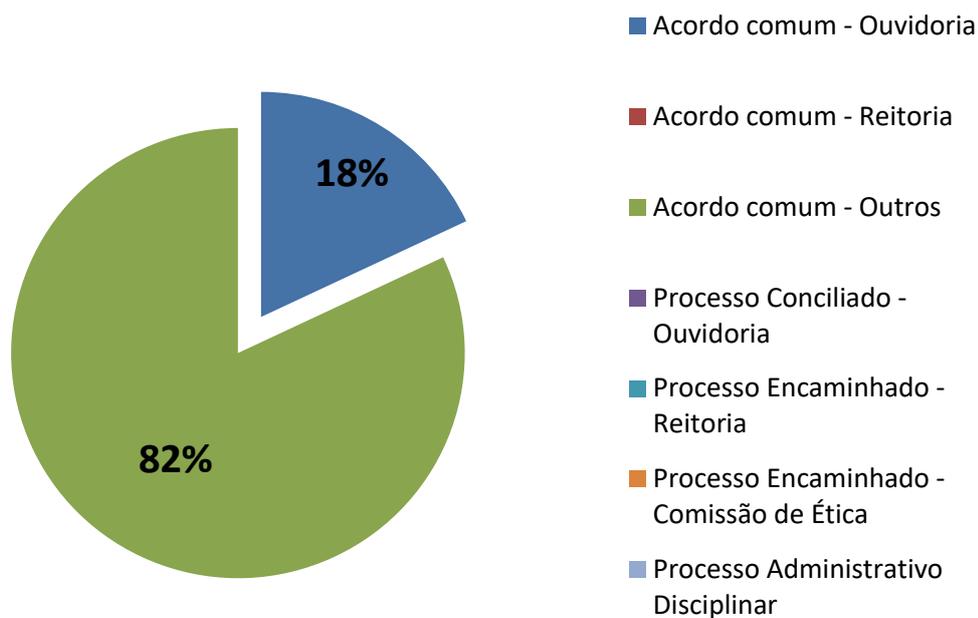
A Ouvidoria da UFERSA recebeu os chamados do período de acordo com os seguintes assuntos:

ASSUNTO	QUANTIDADE
COMPORTAMENTO DO SERVIDOR	24
ELOGIO	6
OUTROS	5
AGRESSÃO	3
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	2
USO DE ESPAÇOS COMUNITARIOS	2
ASSÉDIO SEXUAL	1
ENCERRAMENTO DE CHAMADO	1
GRADUAÇÃO	1
INTERNET	1
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	1
RESTAURANTE UNIVERSITARIO	1
TERCERIZADOS	1
TRANSPORTE	1

10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

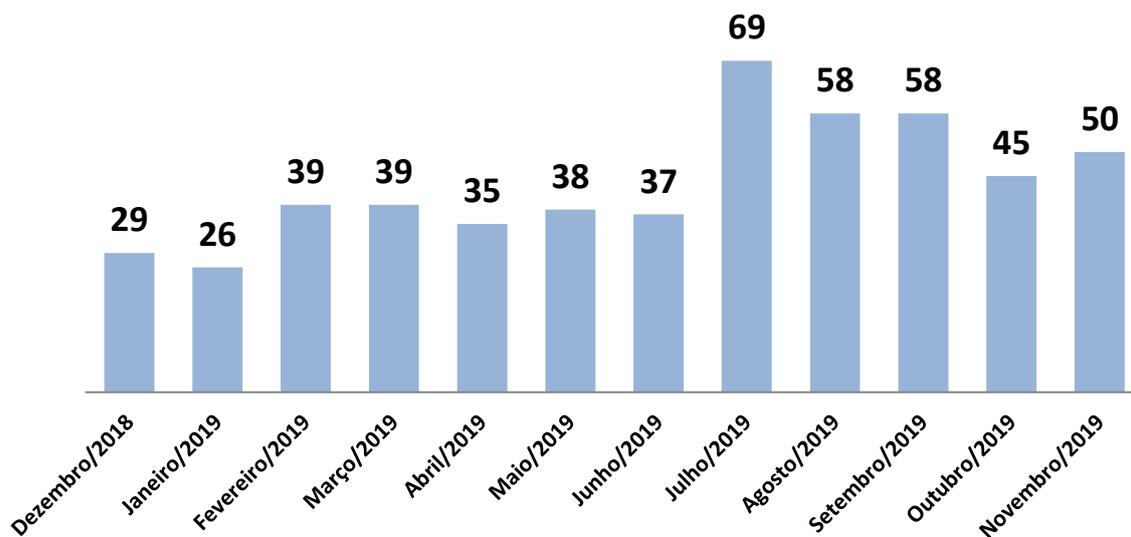
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	9	18%
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>	41	82%
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:

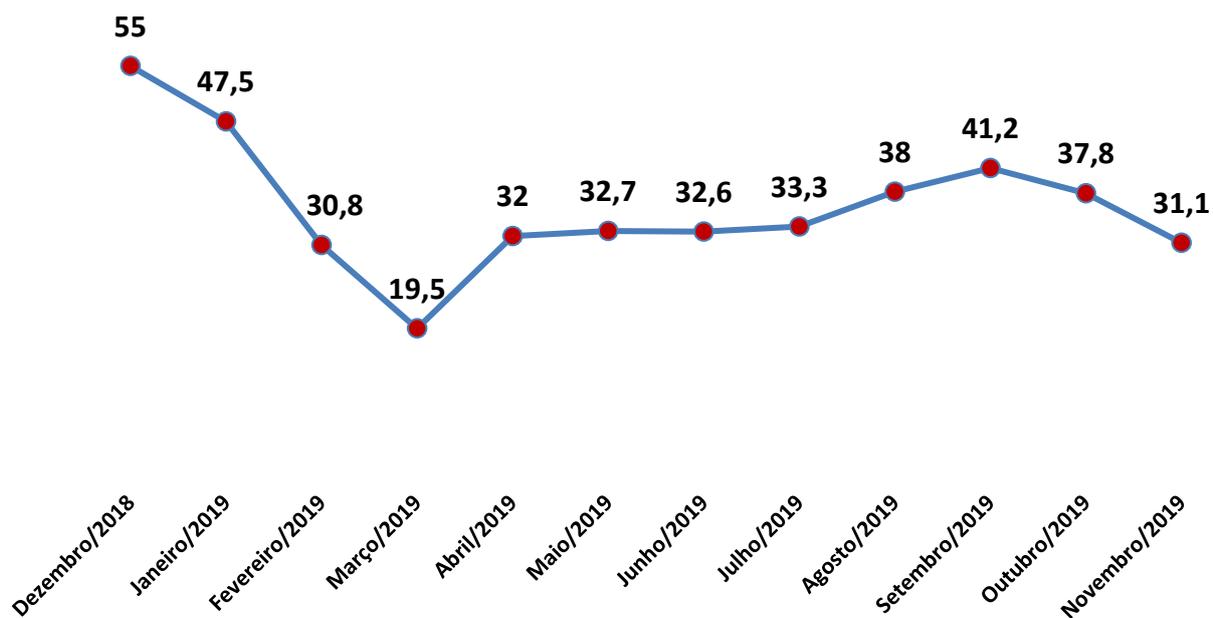


12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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)
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
Novembro/2019	50	1556	31,1



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
454/2019	<p>Número/Ano: 454/2019 Origem da Manifestação: UFERSAApp Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Parabenizar professores Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Gostaria de parabenizar os Professores Pedro Thiago Souza, Francisco Segundo Gurgel e Cecilio Martins por estarem sempre dispostos a auxiliar os alunos nas disciplinas que conseguem além de darem suporte quando achamos que não conseguimos mais continuar. Graças a professores como eles que o Campus Pau dos Ferros se tornou um lugar de acolhimento para muitos de nós.</p>
456/2019	<p>Número/Ano: 456/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Comunidade Externa Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: elogio gratuito Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Gostaria de elogiar a postura do motorista Milanez que sempre tem me atendido com presteza, educação, pontualidade e dedicação.</p>

	<p>Sempre que sou sua passageira ele tem demonstrado paciência e bom humor. Aprecio a forma zelosa como ele nos trata, sem distinguir a condição de aluno, professor ou servidor.</p>
458/2019	<p>Número/Ano: 458/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Mossoró) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Comprometimento com o aprendizado Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Veio por meio deste elogiar a professora Ana Flávia Sobral de Medeiros pelo comprometimento com o aprendizado da turma do 8º período de medicina, por manter comunicação adequada acerca dos horários e assuntos de aula, alimentar o sigaa, trazer casos clínicos a serem discutidos, estimular o estudo individual, pela presença assídua e cumprimento de horário, disponibilidade para tirar dúvidas durante e após as aulas e por compartilhar materiais que contribuem com a qualidade de nosso estudo.</p>
462/2019	<p>Número/Ano: 462/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogios ao professor Adler Guimarães Manifestação Sigilosa: Sim Texto: O professor Adler de Oliveira Guimarães além de disponibilizar seu tempo na ufersa para esclarecimentos sobre suas disciplinas se dispõe a ajudar os alunos por todos os meios possíveis (whats, ligação, email), inclusive sobre dúvidas que não são de cadeiras lecionadas por ele. Para nós, alunos, esse tipo de professor é mesmo que um pai, que sempre ajuda no que pode sem colocar barreiras. Além disso, a metodologia de ensino dele é muito boa, fazendo com que o assunto faça sentido em suas aplicações.</p>
465/2019	<p>Número/Ano: 465/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Discente (Pau dos Ferros) Assunto: Professor Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio, ao um excelente profissional e professor . Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Bom dia ! Venho fazer um manifesto, na realidade um elogio a um servidor da UFERSA. Trata-se do Prof. Antonio Carlos Leite Barbosa. Desde que ingressei no curso de arquitetura e urbanismo, tive uma grande atenção e um grande zelo, que um docente pode dar a um aluno. O professor, Antonio sempre se mostrou acessível e pronto a incentivar os alunos a melhorar e a querer ir além dos limites que em muitos casos, nós mesmo, desconhecemos: sermos melhores do que somos hoje. Quero agradecer a ele, pela força de sempre e pelo carinho e compromisso com a educação. Que possamos ter mais docentes com este mesmo entusiasmo e compromisso com nossa formação. venho por meio desse elogio agradecer a ele por todo conhecimento transmitido durante essa graduação, es um excelente profissional e professor, um professo que sempre está preocupando com o aprendizado do aluno. obrigado professor Antonio por todo conhecimento que me transmitiu, que o senhor Jesus te der muita saúde e paz. obrigado.</p>
466/2019	<p>Número/Ano: 466/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Docente) Assunto: Outros Tipo da Manifestação: Elogio</p>

	<p>Título: PROFESSOR ANTÔNIO LEITE Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Gostaria de enaltecer o ser humano e profissional Antônio Leite, um dos melhores professores do curso de Arquitetura do Campus Pau dos Ferros, um espelho para mim e para muitos do curso que estão vindo de baixo e querem vencer na vida, seus ensinamentos e conselhos são motivação para continuar acreditando que sou capaz de ser uma grande arquiteta. Suas aulas além enriquecedoras, informativa, são motivacionais. O professor não abdica de fazer esforço para nos ensinar, nos orienta de segunda a sexta incansavelmente. Mas infelizmente como todo grupo ou organização, existe pessoas que não dão mínima para o professor, e acabam por provoca-lo e persegui-lo em sala de aula como também via ouvidoria. Neste sentido, também estou usando este canal para falar a verdade e fazer o bem, porque sempre acreditei e sempre acredita em todos nós do corpo discente do curso de arquitetura. Antônio continuei sendo essa pessoa guerreira e valente, não se deixei abater pelo mal que fazem ao senhor, pois você para mim é um ídolo.</p>
--	--

14 – Participação em Eventos/Reuniões

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

Novembro/2019

Reunião com Departamento de Ciências Animais

Local: Ouvidoria

Data: 05/11/2019

Horário: 16h00min às 17h00min

Reunião com Centro de Ciências Sociais Humanas e Aplicadas

Local: CCSAH

Data: 20/11/2019

Horário: 11h00 às 11h45

Reunião com Ouvidoria/UERN

Local: Ouvidoria

Data: 21/11/2019

Horário: 15h00min às 15h45min

Mossoró, 09 de março de 2020.

Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior

Ouvidor – UFERSA